

KEBIJAKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA DALAM PELAKSANAAN E-KTP

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
dengan Minat Utama Reformasi Pemerintahan

Oleh:

Lorenzo Mancini Sianipar

115120607111035



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

MALANG

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KTP ELEKTRONIK OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Disusun oleh:

Lorenzo Mancini Sianipar
NIM. 115120607111035

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama


Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si.
NIK. 2016077910241001

Tanggal: 9 Juli 2018

Pembimbing Pendamping


Andi Setiawan, S.IP., M.Si.
NIK. 20130488708211001

Tanggal: 9 Juli 2018



LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KTP ELEKTRONIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Disusun oleh:

Lorenzo Mancini Sianipar
NIM. 115120607111035

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama


Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si.
NIK. 2016077910241001

Tanggal: 9 Juli 2018

Pembimbing Pendamping


Andi Setiawan, S.IP., M.Si.
NIK. 20130488708211001

Tanggal: 9 Juli 2018



PERNYATAAN

Nama: Lorenzo Mancini Sianipar
NIM: 115120607111035

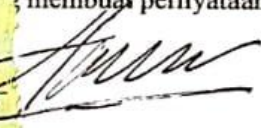
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KTP ELEKTRONIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.



ng, 9 Juli 2018

; membuat pernyataan


Lorenzo Mancini Sianipar
NIM. 115120607111035

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Skripsi. Penelitian yang berjudul ***“Implementasi Kebijakan Pelaksanaan KTP Elektronik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”*** ini ditulis sebagai salah satu tahapan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Strata 1 (satu) Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya Malang. Tulisan ini merupakan refleksi atas kegiatan penelitian yang telah dijalani oleh penulis. Dalam kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terhadap semua pihak yang telah membantu hingga selesainya penelitian ini, yakni ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk Bapak Leslie Sianipar dan Ibu Revianna Dairi Manullang sebagai orang tua yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, doa dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada Kak Septiana Ananda Permatasarie Sianipar sebagai saudara yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada Pdt. J.A.H Simanjuntak, S. Si (Theol), dan terimakasih untuk kamu Vici Naomi Lumban Gaol atas dukungan dan kesabarannya memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini. Ucapan terima kasih kepada bapak Dr. M Lukman Hakim S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada bapak Andi Setiawan S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan masukan dan arahan kepada peneliti untuk kelancaran skripsi ini. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang banyak membantu memberi masukan dan dukungan. Terimakasih kepada sahabat, kawan, rekan, dan dulur tercinta, Adityas Cahya, Doni Adi Putra, M. Reza Zulfikar, Fauka Perwira, Robaytullah Kusuma, Rijal Abdullah, Latip Hidayat, Ayon Dwi Granata, Arga Prakoso, M Latif, Galih Setyawan, Aldiona Wira, M Lutfil Hakim, Ibnu Abdhiki, Yusuf Lintang, Lorenzo Mancini, Fitriani Dwi Wahanadi, Nicholaus Tuahta, Gorby Mizan, Yusuf Efendi, David Richo dan seluruh keluarga besar angkatan 2011 Mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIP UNIVERSITAS BRAWIJAYA, Penghuni kost 47a, gaprat, CIP Warning yang telah banyak membantu, menemani dan memotivasi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada bapak Suharto Wardoyo, Bapak Elyas, Bu Lumsaroh, Bu Laily, Pak Fuad, Pak Canang, Pak Roy, Pak Pak Indra, Bang Ben dan seluruh narasumber yang telah membantu dan memiliki peran besar dalam penelitian ini. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan dalam berbagai bentuk terhadap proses penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhirnya penelitian ini telah selesai dikerjakan dan besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat.

Malang, Juli 2018

Peneliti,

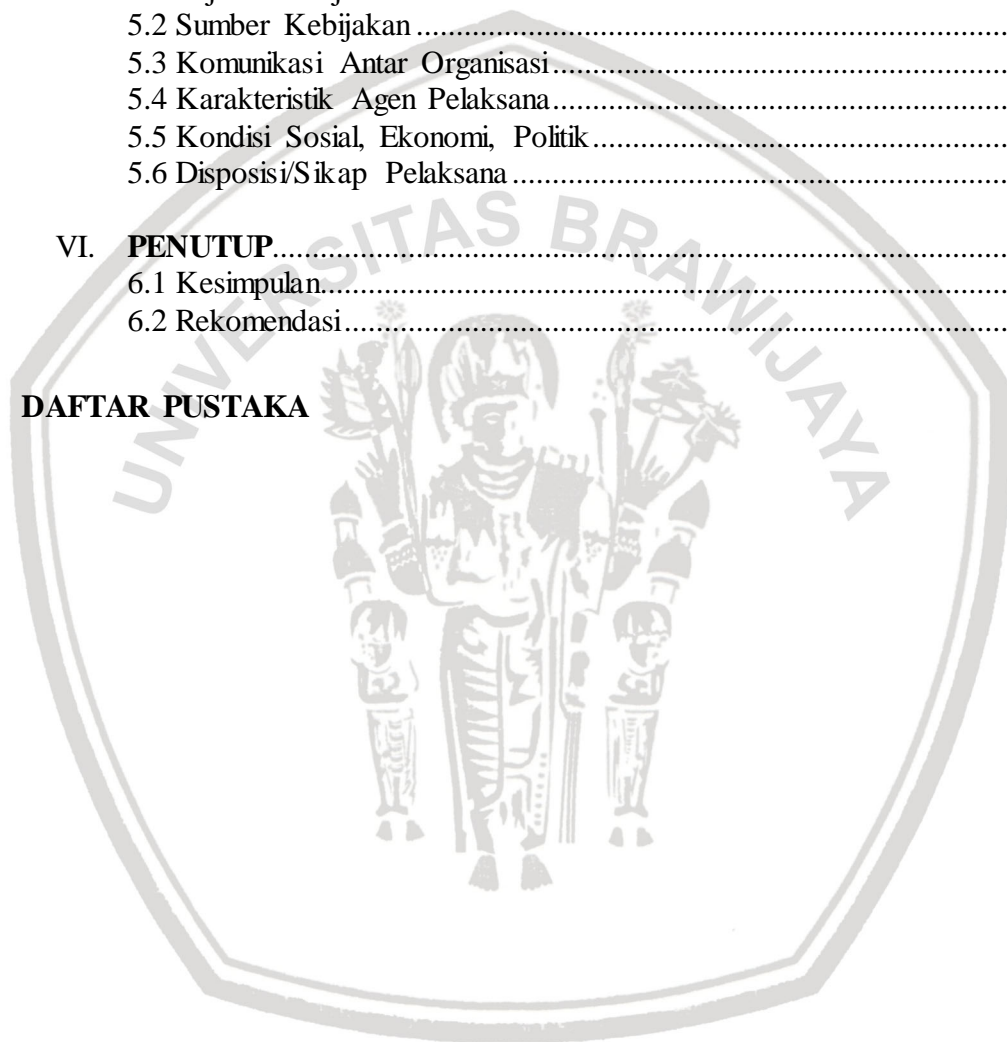
Lorenzo Mancini Sianipar

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar isi.....	vi
Daftar tabel.....	viii
Daftar gambar.....	ix
Daftar istilah.....	x
Abstrak.....	xi
Abstract.....	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teoritik.....	7
2.1.1 Implementasi menurut Van Horn.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
III. METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Paradigma Penelitian.....	18
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5.1 Metode Observasi.....	20
3.5.2 Metode Wawancara.....	21
3.5.3 Metode Dokumentasi.....	23
3.5.4 Metode Studi Pustaka.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	25

IV. GAMBARAN UMUM	27
4.1 Pemkot Surabaya	27
4.2 Dispendukcapil Surabaya	30
4.3 KTP Elektronik	31
 V. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN EKTP	 33
5.1 Tujuan Kebijakan	35
5.2 Sumber Kebijakan	38
5.3 Komunikasi Antar Organisasi	46
5.4 Karakteristik Agen Pelaksana	48
5.5 Kondisi Sosial, Ekonomi, Politik	75
5.6 Disposisi/Sikap Pelaksana	80
 VI. PENUTUP	 82
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Rekomendasi	83

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 5.1 Kekuatan SDM Dispenduk.....	37
Tabel 5.2 Sumberdaya Pelaksana EKTP	39
Tabel 5.3 Rencana Anggaran Dispenduk 2018-2019	41
Tabel 5.4 Realisasi Anggaran Dispenduk	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pemikiran	17
Gambar 5.1 Grafik Kekuatan SDM Dispendukcapil.....	37
Gambar 5.2 Proses Perekaman Tanda Tangan.....	67
Gambar 5.3 Proses Perekaman Sidik Jari.....	68
Gambar 5.4 Proses Perekaman Iris Mata	69



DAFTAR ISTILAH

Administrasi	: Pencatatan keterangan secara tertulis
Aktif	: dinamis atau bertenaga
Akuntabilitas	: Sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi
Alat	: benda yg dipakai untuk mengerjakan sesuatu: perkakas; perabot(an)
Akta	: Surat atau tanda bukti berisi pernyataan
Absensi	: Kehadiran atau Ketidak hadiran
Chip	: keping kecil bahan semikonduktor yang mengandung rangkaian elektronika dalam bentuk rangkaian padu
Contact lens	: Lensa kontak, alat bantu penglihatan pengganti kacamata
Data	: keterangan atau bahan nyata yg dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan)
Database	: Kumpulan data yang disimpan secara sistematis
Dokumen	: Surat yg tertulis atau tercetak yg dapat dipakai sbg bukti keterangan
Encoding	: Memasukan data kedalam Chip yang ada di KTP Elektronik
Evaluasi	: Upaya penilaian secara teknis dan ekonomis
Hardskill	: Penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya.
Identitas	: ciri-ciri atau keadaan khusus seseorang; jati diri
Indikator	: Sesuatu yang dapat memberikan informasi atau petunjuk
Informasi	: Penerangan, pemberitahuan, kabar tertentu
Instansi	: Badan pemerintah umum
Iris	: selaput bola mata yang ada di belakang kornea mata, membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus
Kode	: tanda (kata-kata, tulisan) yang disepakati untuk maksud tertentu

Koordinasi	: Perihal mengatur suatu organisasi atau kegiatan sehingga peraturan dan tindakan yang akan dilaksanakan tidak saling bertentangan atau simpang siur
Kornea	: Bagian depan mata yang tembus pandang yang menutupi iris dan pupil. Bila kornea disentuh maka kelopak mata akan menutup secara refleks. Kornea tidak memiliki pembuluh darah.
Kontribusi	: Peran atau keikutsertaan
Konvensional	: Berdasarkan konvensi (kesepakatan) umum (seperti adat, kebiasaan, kelaziman)
KTP Elektronik	: Kartu Tanda Penduduk berbasis online
Lembaga	: Lembaga pemerintah nondepartemen yang bertugas membina ketertiban administrasi negara
Mobilitas	: Kesiapsiagaan untuk bergerak
NIK	: Nomer Induk Kependudukan
Online	: Suatu keadaan computer yang terhubung dengan jaringan
Operator	: orang yang bertugas menjaga, melayani dan mengoperasikan alat
Optimal	: (ter)baik; tertinggi; paling menguntungkan
Organisasi	: kesatuan (susunan dsb) yg terdiri atas bagian-bagian
Perekaman	: Proses pengambilan data dengan menggunakan alat tertentu
Profil	: Grafik atau ikhtisar yang memberikan fakta tentang hal-hal khusus
Program	: Rangkaian instruksi yang mengatur langkah-langkah yang harus diambil oleh suatu sistem atau suatu computer
Register	: Daftar
Scan	: Tindakan pemindaian; pemeriksaan sistematis dari daerah yang ditentukan
Server	: Sistem computer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sistem computer

Sidik jari

: Adalah hasil reproduksi tapak jari baik yang sengaja diambil, dicapkan dengan tinta, maupun bekas yang ditinggalkan pada benda karena pernah tersentuh kulit telapak tangan atau kaki



ABSTRAK

Lorenzo Mancini Sianipar, 2018: Implementasi Kebijakan KTP Elektronik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.

Dosen Pembimbing : Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si dan Andi Setiawan, S.IP., M.Si

Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi kebijakan mengenai pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik yang diatur pada Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa tertib administrasi kependudukan diperlukan untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap kepastian status pribadi dan status hukum penduduk di dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyempurnaan KTP elektronik dengan dikeluarkanlah peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP elektronik berbasis NIK. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 11 Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Penerapan KTP elektronik yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan KTP elektronik maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP elektronik lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP elektroniknya, mengingat dalam KTP elektronik tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan van Meter dan van Horn. Dimana terdapat enam indikator yang menjadi faktor pendukung terlaksananya implementasi kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan implementasi Kebijakan soal KTP Elektronik sudah memenuhi keenam indikator yang dikemukakan oleh van Meter dan van Horn mengenai faktor-faktor pendukung terlaksananya sebuah implementasi kebijakan yakni Standar dan Tujuan Kebijakan, Sumber Kebijakan, Komunikasi Antar Organisasi Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Ekonomi Politik, dan Sikap Para Pelaksana.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, Pelayanan publik, KTP Elektronik

ABSTRACT

Implementation of the electronic ID CARD policy by Department of population and civil registration of Surabaya. Thesis study Program governance, Faculty of social and political sciences of the University of Brawijaya.

Supervisor: Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si and Andi Setiawan, S.IP., M.Si

This study focuses on the analysis of policy implementation on the implementation of the Electronic Identity Card based on Law no 24 of 2013 on population administration stating that the orderly administration of population is required to provide protection and recognition of the certainty of personal status and legal status of the population in life society, nation and state. Completion of electronic ID cards with the issuance of Presidential Regulation No. 26 of 2009 on the implementation of electronic ID based on NIK. According to Law Number 24 Year 2013 Article 1 paragraph 11 of the Population Identity Number, hereinafter abbreviated as NIK, is a unique or unique identification number of a resident, and is attached to a person who is registered as a resident of Indonesia. Implementation of electronic ID card currently being implemented is part of efforts to accelerate and support the accuracy of the establishment of population databases in regencies / cities, provinces and national population databases. With the application of electronic ID card, every resident is no longer able to have electronic ID card more than one and / or falsified electronic ID card, considering that the electronic ID card already contains the security code and electronic records of the residents data, among others, in the form of iris and fingerprints of the population. In this research, the researcher uses theory of van vaner and van Horn policy implementation. Where there are six indicators that become the supporting factors implementation of policy in the Department of Population and Civil Registration Surabaya city. The results of this study is the Office of Population and Civil Registration of Surabaya City in implementing the Policy on Electronic ID card has met the six indicators proposed by van Meter and van Horn on the supporting factors terpaksanaya a policy implementation that is Policy Standards and Objectives, Source Policy, Inter-organizational Communication Characteristics of Implementing Agencies, Social Conditions, Political Economy, and the Implementers' Attitudes.

Keywords: policy implementation, Public Service, Electronic ID Card

IDENTITAS MAJELIS PENGUJI**1. Ketua Majelis Penguji**

Nama : Andi Setiawan,S.IP.,M.Si
NIM : 20130488708211001
Email : AndiS88@gmail.com

2. Sekertaris Majelis Penguji

Nama : Fathur Rahman, S.IP., M.A
NIK : 2011098204291001
Email : Fathur_rahman@ub.ac.id

3. Anggota Majelis Penguji I

Nama : Ratnaningsih Damayanti,S.IP.,M.Ec.Dev
NIK : 20140586092112001
Email : ratnaningsih86@gmail.com

4. Anggota Majelis Penguji II

Nama : Ruth Agnesia Sembiring S.Sos., M.A
NIK : 2016078805142001
Email : ruth.sembiring@ub.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Diri

1. Nama : Lorenzo Mancini Sianipar
2. Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 29 Oktober 1993
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Status : Belum Kawin
5. Tinggi, Berat Badan : 168 cm, 100kg
6. Agama : Kristen Protestan
7. Alamat : Deltasari indah BG-12, Waru-Sidoarjo,
Jawa Timur
8. No. Hp : 083830196910
9. Email : LMTOPGEAR@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Matahari Terbit (Tahun 1998-1999)
2. SD : SDN Sawotratap 3 (Tahun 1999-2005)
3. SMP : SMP Negeri 5 Sidoarjo (Tahun 2005-2009)
4. SMA : SMA Negeri 1 Sidoarjo (Tahun 2009-2011)
5. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu
Pemerintahan (Angkatan 2011)

C. Pengalaman Organisasi dan Kepanitiaan

1. Humas Eksternal Societo Sineclub UB
2. Perkampungan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan sebagai Panitia Penyelenggara Seksi Transportasi (2013)
3. *Leadership of Government* (LOG) sebagai Koordinasi Lapangan (2013)
4. Saiful Mujani *Riset and Consulting* (SMRC) sebagai *surveyor* atau Peneliti Lapangan (Tahun 2012)
5. Media Harian Kompas sebagai *surveyor* atau Peneliti Lapangan (Tahun 2016)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab aparatur dan instansi negara dalam kaitanya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk benda publik maupun jasa publik. Salah satu jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara adalah tentang tertib administrasi kependudukan. Tertib administrasi kependudukan diperlukan untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap kepastian status pribadi dan status hukum penduduk di dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah.¹ Pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk diberikan oleh pemerintah daerah salah satunya dengan Kartu Tanda Penduduk. Dengan jumlah penduduk yang tiap tahunnya bertambah dibutuhkan alat untuk

¹ Undang-Undang No 24 Tahun 2013 *Tentang Administrasi Kependudukan*.

mengetahui identitas setiap jiwa yang tinggal disuatu tempat dan diakui sebagai warga Negara Republik Indonesia. Untuk itu Pemerintah Indonesia mewajibkan bagi penduduknya untuk memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) sebagai identitas diri. Menurut (Kementerian Dalam Negeri, 2010) pengertian KTP adalah:

“Kartu Tanda Penduduk adalah kartu bukti diri (legitimasi) bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Setiap penduduk berumur 17 tahun, atau telah/pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masa berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi yang berusia 17 tahun sampai dengan dibawah 60 tahun adalah 5 tahun dan bagi penduduk yang berusia diatas 60 tahun masa berlaku Kartu Tanda Penduduk adalah seumur hidup. KTP diterbitkan untuk permohonan baru, terjadi perubahan data, rusak, hilang dan habis masa berlakunya“.

Jenis KTP non Elektronik memuat nama, tempat tanggal lahir, agama, alamat dan golongan dar KTP non Elektronik sudah diberlakukan sejak awal kemerdekaan tahun 1950 sampai tahun 2000-an. Dalam praktiknya KTP non Elektronik memiliki kelemahan yaitu dengan basis data yang masih manual maka dikhawatirkan akan terjadi data ganda yang akan disalahgunakan oleh pemiliknya. Data ganda ini dimaksudkan untuk disalahgunakan semisal untuk menghindari pajak, menggandakan data bahkan sampai memalsukan identitas untuk kepentingan diri yang merugikan orang lain bahkan negara. Berangkat dari kelemahan KTP non Elektronik maka pemerintah, melalui Kementrian Dalam Negeri melakukan inovasi terkait dengan KTP.

Demi terlaksannya pelayanan yang prima oleh pemerintah maka Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan inovasi berupa KTP elektronik atau KTP elektronik.

Menurut Undang Undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.² Dalam hal ini chip memuat tentang identitas penduduk (nama, tempat tanggal lahir, agama, alamat dan golongan darah), tak hanya itu saja KTP elektronik juga memuat scan iris mata, foto sidik jari dan foto tanda tangan yang bersangkutan. Penyempurnaan KTP elektronik dengan dikeluarkanlah peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP elektronik berbasis NIK. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 11 Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.³ Pada Pasal 64 ayat 2 disebutkan bahwa NIK sebagaimana dimaksudkan pada ayat 1 menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik. Artinya NIK ini berlaku secara nasional dan dapat digunakan sebagai bentuk alat untuk mengakses pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.⁴

² *Ibid*

³ *Ibid*

⁴ *Ibid*. Penjelasan atas UU No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

“Penerapan KTP elektronik yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan KTP elektronik maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP elektronik lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP elektroniknya, mengingat dalam KTP elektronik tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk.”

Mengingat pentingnya KTP elektronik setiap masyarakat wajib untuk melakukan perekaman KTP elektronik yang berbasis NIK secara nasional maka Pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah untuk memberikan pelayanan terkait KTP elektronik agar akses pelayanan terkait KTP elektronik dapat dijangkau oleh masyarakat sampai tingkat bawah. Sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk melakukan perekaman KTP elektronik.

Salah satu pihak yang bertugas dalam pelaksanaan KTP elektronik di Indonesia adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai unsur pelaksana pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan terutama untuk pembuatan KTP elektronik. Sebagaimana tercantum dalam visi rencana kerja Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kota Surabaya yang bertajuk “*Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi*” yang dijadikan sebagai acuan dasar yang harus dilaksanakan untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat di Kota Surabaya. Dalam pelaksanaan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya disebutkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Surabaya dalam menangani pelaksanaan administrasi kependudukan berupa dokumen-dokumen penting kependudukan terutama KTP elektronik harus memenuhi prosedur yang ada dan anti diskriminasi terhadap masyarakat.

Berangkat dari penjelasan diatas peneliti ingin mengetahui kebijakan apa yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat kota Surabaya. Karena alasan diatas penulis akan mengangkat topik bahasan dan menulis penelitian yang berjudul “**Implementasi Kebijakan KTP Elektronik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah apa saja yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan KTP elektronik di kota Surabaya.

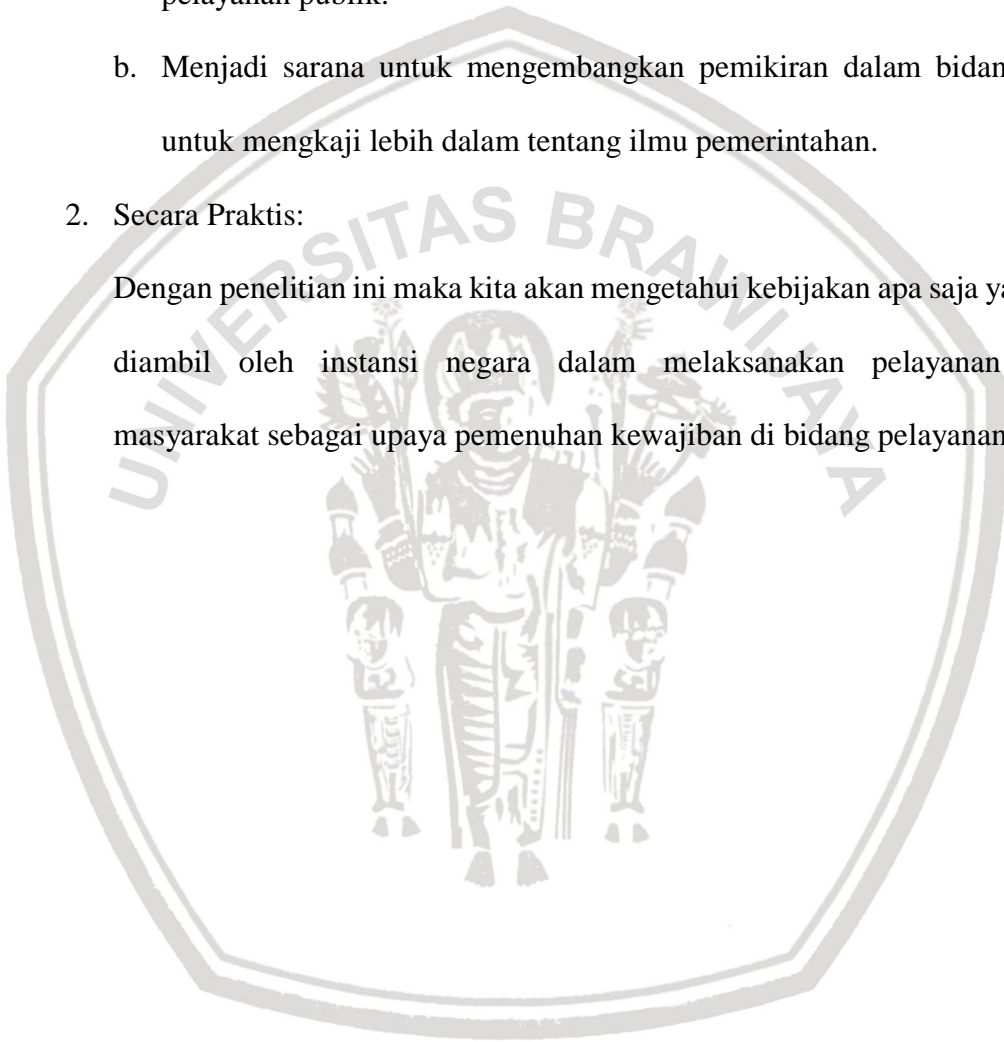
1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Secara Teoritis:
 - a. Dapat mengembangkan wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang pelayanan publik.
 - b. Menjadi sarana untuk mengembangkan pemikiran dalam bidang ilmiah untuk mengkaji lebih dalam tentang ilmu pemerintahan.

2. Secara Praktis:

Dengan penelitian ini maka kita akan mengetahui kebijakan apa saja yang perlu diambil oleh instansi negara dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kewajiban di bidang pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritik

Pada bagian ini akan dibahas tentang Tinjauan teoritik yang digunakan peneliti dalam menganalisis permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini. Teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan, dimana teori implementasi kebijakan yang peneliti gunakan adalah teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn. Selanjutnya akan ada sub bab-sub bab yang berhubungan dengan tinjauan teoritik yang digunakan oleh peneliti.

2.1.1 Teori Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn

Model yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn (1975), Model ini disebut sebagai A model of the policy implementation process (model proses implementasi kebijakan) dimana dalam teorinya beranjak dari suatu argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijaksanaan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya mereka menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dan suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan prestasi kerja (performance). Kedua hal ini menegaskan pula pendiriannya bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep penting dalam

prosedur-prosedur implementasi. Van Meter dan Van Horn kemudian berusaha membuat tipologi kebijakan sebagai berikut :

- A. Jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan dan,
- B. Jangkauan atau ruang lingkup kesepakatan terhadap tujuan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi.

Alasan yang dikemukakannya ini ialah bahwa proses implementasi itu akan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kebijaksanaan semacam itu, dalam artian bahwa implementasi kebanyakan akan berhasil apabila perubahan yang dikehendaki relatif sedikit, sementara kesepakatan terhadap tujuan terutama dari mereka yang mengoperasikan program dilapangan relatif tinggi.⁵

Kasus kebijakan dengan kondisi perubahan yang tinggi dan mendapat banyak dukungan atau sebaliknya, kebijakan dengan kondisi perubahan yang rendah namun kurang mendapat dukungan, umumnya jarang terjadi. Dalam hal ini, penerimaan atas tujuan kebijakan dianggap penting karena para implementor yang akan menentukan berhasil tidaknya kebijakan mencapai tujuannya, untuk itu mereka menekankan pentingnya partisipasi. Meski model yang diajukan oleh Van Meter dan Van Horn menekankan pentingnya partisipasi implementor dalam penyusunan tujuan kebijakan, namun pendekatan mereka masuk dalam kategori pendekatan Top-down, sebab dalam bukunya mereka mengatakan bahwa standar dan tujuan kebijakan dikomunikasikan

⁵ Wahab, Solichin Abdul 2002, *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara, hal 78

pada implementor melalui jaringan interorganisasional, dengan kata lain, yang terpenting adalah para implementor memahami dan menyetujui tujuan dan standar yang telah ditetapkan, bukan ikut menentukan tujuan dan standar tersebut.

Berbeda dengan penulis lain yang mencoba memberikan pendekatan prespektif (Christopher Hood, misalnya), mereka mencoba memberikan kerangka teoritis untuk menganalisis suatu implementasi, sehingga dapat mengenali indikator-indikator yang dapat menjadi penghambat keberhasilan implementasi. Selanjutnya Van Meter dan Van Horn mengatakan bahwa ada 6 (enam) variabel (atau kelompok variabel) yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi. Variabel-variabel tersebut adalah :

- a. Tujuan Pelaksanaan Kebijakan dan Standar yang jelas. yakni rincian mengenai sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan beserta standar untuk mengukur pencapaiannya.
- b. Sumberdaya yang mendukung berjalanya implementasi kebijakan.
- c. Kualitas Hubungan Inter-Organisasional. Keberhasilan implementasi seringkali menuntut prosedur dan mekanisme kelembagaan yang memungkinkan struktur yang lebih tinggi mengontrol agar implementasi berjalan sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan.
- d. Karakteristik Lembaga/organisasi pelaksana (termasuk di dalamnya: kompetensi dan ukuran agen pelaksana, tingkat kontrol hierarchis pada unit pelaksana

terbawah pada saat implementasi, dukungan politik dari eksekutif dan legislatif, dan keterkaitan formal dan informal dengan lembaga pembuat kebijakan, etc).

e. Lingkungan politik, sosial dan ekonomi, (apakah sumberdaya ekonomi mencukupi; seberapa besar dan bagaimana kebijakan dapat mempengaruhi kondisi sosial ekonomi yang ada; bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan tersebut; apakah elit mendukung implementasi; dlsb).

f. Disposisi/tanggapan atau sikap para pelaksana)termasuk di dalamnya : pengetahuan dan pemahaman akan isi dan tujuan kebijakan; sikap mereka atas kebijakan tsb; serta intensitas sikap tsb).

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah Penelitian terdahulu yang didapatkan oleh peneliti dan akan digunakan peneliti sebagai acuan dan pembandingan dalam melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Temuan
1	Mitra Anugrah, 2012 (Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Malang)	Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gading Rejo Kota Pasuruan	“Implementasi kebijakan pelayanan E- KTP di Kecamatan Gadingrejo telah dilaksanakan sesuai prosedur yang dapat dilihat dari tidak adanya pungutan dalam pelayanan E- KTP. Selain itu, prosedur pembuatannya sangat procedural, dimana E-KTP dilengkapi chip, sidik jari dan tandatangan pemegang KTP. Selain itu dilengkapi nomor induk kependudukan yang hanya bisa dimiliki satu pemegang KTP.

			<p>Hanya saja kelemahan dalam implementasi kebijakan pelayanan E- KTP di Kecamatan Gadingrejo adalah mengenai sosialisasi atau pemberitahuan sebelumnya kepada masyarakat. Prosedur pelayanan E- KTP sudah sesuai, namun terdapat beberapa kendala seperti peralatan yang sangat minim, SDM petugas layanan yang masih kurang profesional. Terlebih lagi sebagian warga ada yang kurang memahami masalah prosedur pelayanan E- KTP. Kendala dalam pelayanan pembuatan E- KTP di Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan adalah masih rendahnya pengetahuan tentang teknologi, prosedural dan kurang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Intinya petugas pelayanan E- KTP kurang profesional.”</p>
2	<p>Irfan Fajri, 2012(Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus)</p>	<p>Implementasi Program e-KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pati</p>	<p>“Berdasarkan analisis hasil penelitian diketahui bahwa implementasi program e-KTP dalam rangka tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Pati pada keseluruhannya sudah berhasil dilaksanakan. Keberhasilan tersebut menunjukkan dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan telah berhasil sehingga keberhasilan ini akan menjadi pemicu untuk pelayanan pelayanan publik yang lain ke depan guna mewujudkan pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>). Tanggapan masyarakat terhadap implementasi e-KTP di Kabupaten Pati cukup mendukung Keberhasilan program e-KTP di Kabupaten Pati disamping pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yang baik, juga masyarakat atau penduduk wajib KTP sangat mendukung program tersebut. Kendala-kendala yang timbul pada implementasi Program e-KTP di Kabupaten Pati berasal dari pemerintah sendiri yaitu Datangnya alat perekam data yang tidak bisa tepat waktu karena alatnya yang datang tidak bisa serentak dan alatnya</p>

			juga ada yang tidak lengkap serta tidak bisa dioperasikan dan belum dapat diserahkannya e-KTP kepada penduduk tepat waktu karena belum seluruhnya e-KTP selesai dicetak. Kendala dari penduduk adalah adanya penduduk yang bekerja di luar negeri atau boro kerja di luar daerah dan ada juga yang sakit/lanjut usia, maka pelayanan e-KTP tetap masih bisa dilayani. Meskipun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati tetap melayani penerbitan e-KTP setiap waktu secara reguler.”
3	Theresia Vocci Monica Lou Lodjor, 2015(Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara, Universitas Udayana Bali)	Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) Studi Kasus di Kecamatan Denpasar Utara Provinsi Bali	“Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kementerian Dalam Negeri telah melimpahkan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam proses pelaksanaan e-KTP. Hal ini disebabkan karena banyak kesalahan pencetakan e-KTP seperti kesalahan nama, alamat dan agama di e-KTP, Penyelenggaraan peraturan tersebut, sudah terlaksana di Kota Denpasar, secara khusus di Kecamatan Denpasar Utara. Namun setelah penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah awal tahun 2015, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta rekam data diri di Kantor Camat Denpasar Utara. Permasalahan yang terjadi diakibatkan terbatasnya jumlah blanko yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar, sehingga sampai saat ini penyelenggaraan e-KTP di Kecamatan Denpasar Utara belum terselesaikan. Kebijakan ini diharapkan mampu

			mewujudkan terlaksananya program e-KTP di Kecamatan Denpasar Utara secara optimal. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mengakibatkan tidak terselesaikannya e-KTP di Kecamatan Denpasar Utara, disebabkan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang tidak berjalan secara optimal”
4	Raja Shah Abu Bakar, 2013(Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang)	Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e KTP) (Studi Kasus di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang).	“Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan tersebut dalam menangani masalah kesejahteraan masyarakat dan pembangunan, dalam hal ini salah satu manfaat dari Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e KTP) yaitu mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan akan tetapi terdapat beberapa kendala diantaranya dikarenakan di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang merupakan salah satu diantara empat kecamatan daerah yang terpadat Penelitian ini menggunakan Teori George C.Edward III (1980:10) dan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Adapun responden yang diteliti oleh Peneliti berjumlah 23 (dua puluh tiga) orang pegawai kantor Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang. Sumber data di peroleh dalam bentuk data primer dan data sekunder. Dimana teknik di dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara Wawancara dan Observasi. Adapun data yang diperoleh tersebut di analisa dengan menggunakan Metode deskriptif. Dari hasil analisa dalam kebijakan ini dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi komunikasi kebijakan ini belum berjalan dengan baik, sehingga komunikasi tersebut kurang dipahami dengan baik

			<p>oleh masyarakat Kecamatan Bukit Bestari. Selanjutnya pada dimensi sumber-sumber ketersediaan yang menunjang pelaksanaan kebijakan ini belum begitu memadai diantaranya kurangnya staf yang membidangi pelaksanaan kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e KTP), fasilitas yang minim diantaranya Perangkat keras, pegawai, guna proses pengimputan data administrasi kependudukan. Kemudian dalam dimensi kecenderungan-kecenderungan dapat disimpulkan juga sudah baik yakni dapat dilihat dari hasil wawancara dengan staf dan Camat Bukit Bestari.”</p>
5	<p>Ahmad Dhani Satya Praja, 2016(Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pasundan Bandung)</p>	<p>Implementasi Kebijakan Program EKTP di Kecamatan Subang Kabupaten Subang</p>	<p>Penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Program e-KTP di Kecamatan Subang Kabupaten Subang”, patut dikaji karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan implementasi program e-KTP di kecamatan Subang dengan cara mengklarifikasi, menguraikan, menggambarkan serta menganalisis suatu fenomena implementasi kebijakan publik yang berkembang dalam masyarakat dengan cara mendeskripsikan implementasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan cara tertentu dalam mengungkap dan menelaah permasalahan dengan menggambarkan dan menjelaskan fenomena – fenomena yang terjadi berdasarkan fakta, sehingga menghasilkan data yang bersifat deskriptif yaitu berupa kata – kata</p>

		<p>tertulis maupun lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kebijakan tersebut dirasakan belum efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan dari pemerintah yaitu: kemampuan Sumber Daya Pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah kecamatan subang kepada masyarakat sehingga kurangnya informasi yang diterima masyarakat, kurangnya koordinasi dan komunikasi dan kurangnya pemberian pelayanan yang optimal. Saran yang diberikan oleh peneliti adalah harus diberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat saat melakukan sosialisasi dengan tujuan agar dapat memberikan informasi tentang program e-KTP seperti tujuan dibuatnya e-KTP, proses pembuatan e-KTP dan kegunaan dari e-KTP tersebut agar pemerintah Kecamatan Subang sebagai pelaksana dapat melaksanakan program e-KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan masyarakat sebagai stakeholder dari e-KTP dapat mengetahui dengan jelas dari penggunaan e-KTP tersebut.</p>
--	--	---

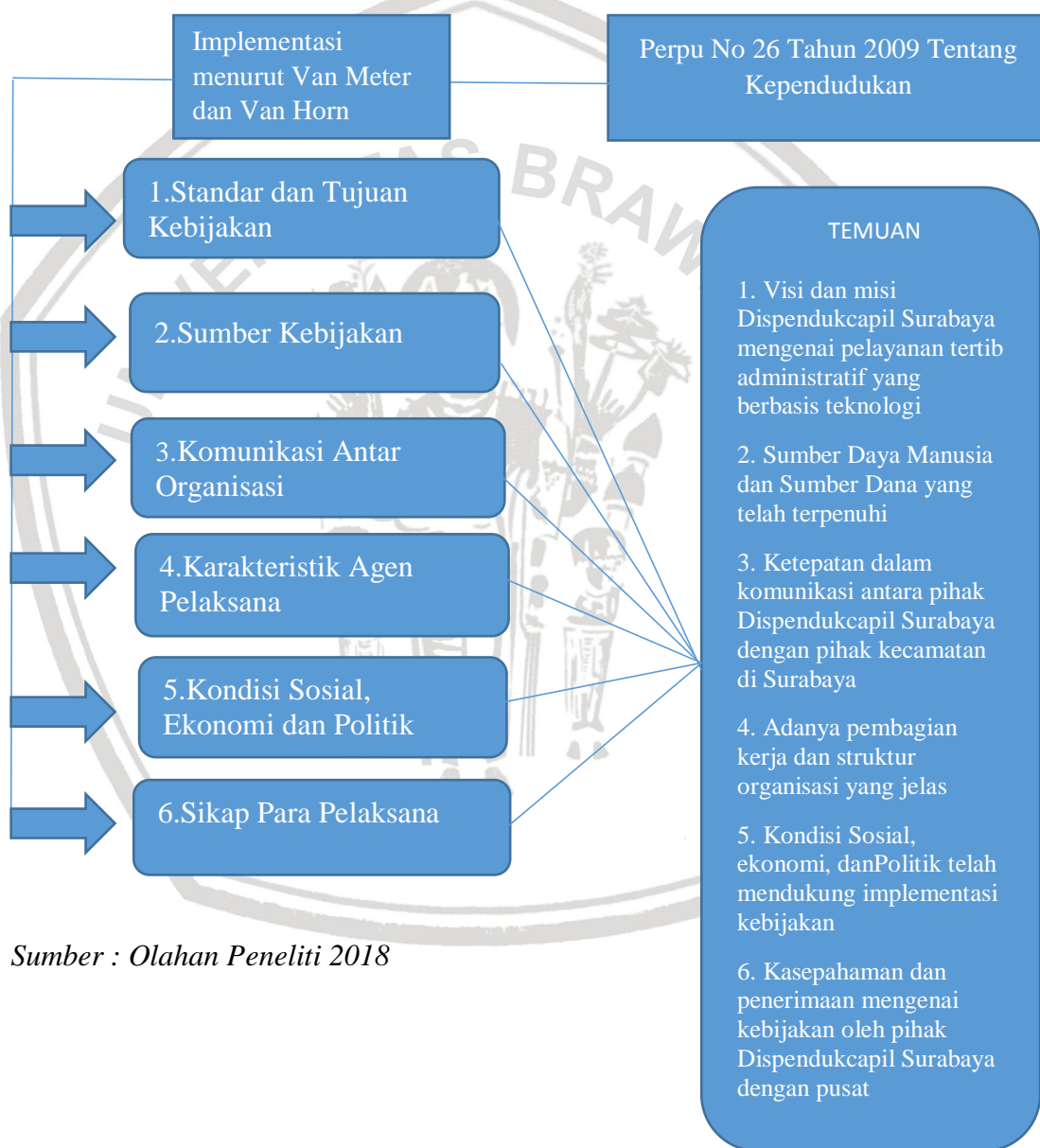
Sumber: Olahan Peneliti 2018

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Alur Pikir Penelitian



Sumber : Olahan Peneliti 2018

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.⁶ Secara harfiah, penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka.⁷ Peneliti akan memberikan gambaran tentang proses pelaksanaan implementasi kebijakan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.

3.2 Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja dan didasarkan atas beberapa pertimbangan, yaitu belum pernah ada penelitian serupa yang dilakukan di lokasi penelitian tersebut, selain itu adanya permasalahan yang menarik untuk dikaji yaitu mengenai pelaksanaan kebijakan tentang pelaksanaan E-KTP khususnya di Surabaya, maka dari itu Peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebagai lokasi penelitian, dimana di lokasi itulah peneliti dapat terjun

⁶ Moh. Nazir. 2005. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia. hlm. 54.

⁷ Ibid, hlm. 55

secara langsung melihat pelaksanaan kebijakan E-KTP dan mengambil data yang diperlukan peneliti dalam melaksanakan penelitian.

3.3 Jenis Paradigma Penelitian

Sejak abad pertengahan hingga era globalisasi, terdapat empat paradigma ilmu pengetahuan yang dikembangkan oleh para ilmuwan. Empat paradigma itu adalah positivisme, post-positivisme, kritis, dan konstruktivisme. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma post-positivisme. Paradigma post-positivisme menempatkan ilmu sosial seperti ilmu alam, yaitu metode terorganisir untuk mengkombinasikan ‘deductive logic’ melalui pengamatan empiris, agar mendapatkan konfirmasi tentang hukum kausalitas yang dapat digunakan memprediksi pola umum gejala sosial tertentu.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian.⁸ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.⁹ Pada penelitian kebijakan Dispendukcapil dalam pelaksanaan kebijakan E-KTP ini, peneliti menggunakan data yang didapat

⁸ Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press. hlm.123.

⁹ Ibid, hlm. 128

langsung dari para aktor pelayanan publik dan masyarakat setempat. Data yang diperoleh peneliti adalah Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dispendukcapil kota Surabaya, Kepala Seksi bidang Kependudukan Dispendukcapil kota Surabaya, dan beberapa aktor pelayanan publik Dispendukcapil, khususnya bagian pelaksanaan E-KTP.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sumber sekunder.¹⁰ Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu data internal dan eksternal. Data internal merupakan data tertulis yang didapat dari sumber data sekunder. Misalnya data yang diperoleh dari dinas terkait. Sedangkan data eksternal adalah data yang diperoleh dari sumber luar. Misalnya, data yang didapat dari instansi terkait dalam pelaksanaan E-KTP di kota Surabaya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada setiap penelitian, disamping jenis penelitian yang tepat diperlukan pula ketepatan dalam teknik pengumpulan data. Kecermatan dalam memilih dan menyusun teknik pengumpulan data ini sangat berpengaruh pada objektivitas hasil penelitian. Dengan kata lain, teknik pengumpulan data yang tepat dalam suatu penelitian akan memungkinkan dicapainya pemecahan masalah secara valid dan reliabel, yang pada

¹⁰ Lot.,cit

gilirannya akan memungkinkan dirumuskannya generalisasi yang objektif.¹¹ Sehubungan dengan itu, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu metode observasi dan metode wawancara.

3.5.1 Metode Observasi

Observasi atau metode observasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.¹² Observasi biasanya memuat sejumlah aktivitas dalam aneka pandang dari berbagai kemungkinan.¹³

Observasi partisipatif adalah observasi yang melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan sehari-hari yang sedang diamati.¹⁴ Dalam observasi partisipatif moderat, terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam dengan orang luar. Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa hal, tetapi tidak semuanya. Peneliti mengamati kegiatan yang dilakukan sehari-hari serta mengamati keluhan yang dirasakan oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Selain itu peneliti juga mengamati apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat khususnya yang berkaitan dengan masalah E-KTP.

¹¹ Ibid, hlm. 94

¹² Ibid, hlm. 100

¹³ James A. Black & Dean J. Champion. 1992. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT Eresco. hlm.288.

¹⁴ Sugiono, *op.cit*, hlm. 300

3.5.2 Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik penelitian yang paling sosiologis dari semua teknik-teknik penelitian sosial.¹⁵ Hal ini dikarenakan wawancara merupakan interaksi verbal antara peneliti dan responden. Wawancara digunakan untuk menghimpun informasi dengan cara memberikan pertanyaan secara lisan kepada para responden. Pengertian lain dari metode wawancara adalah metode yang mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan tugas tertentu mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang itu.¹⁶

Dalam kegiatan wawancara, terdapat 3 (tiga) unsur yang harus dipenuhi yaitu adanya pewawancara, responden, dan materi wawancara.¹⁷ Dalam hal wawancara peneliti menyediakan “pedoman wawancara” dengan pertanyaan yang berlaku untuk semua responden/informan peneliti. Pedoman wawancara yang peneliti sediakan adalah rangkuman pertanyaan dari seluruh indikator variabel-variabel teori yang peneliti gunakan.

Peneliti telah menentukan responden yaitu dengan cara memilih aktor-aktor yang memang memahami tentang Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelaksanaan E-KTP khususnya di kota Surabaya. Di dalam

¹⁵ *Ibid*, hlm. 305

¹⁶ Koentjaraningrat. 1983. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia. hlm. 129.

¹⁷ Burhan Bungin, *op.cit*, hlm. 133

penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Nama Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	R.Moh.Suharto Wardoyo, SH.,M.Hum	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya
2.	Drs.Ec.M.Ilyas	Kepala.Sub.Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya
3.	Laily Susanti, S.STP	Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya
4.	Canang Syailendra, SH	Staf bidang perekaman dan Pencetakan KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya
5.	M. Fuad, SH.	Staf bidang perekaman dan Pencetakan KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya
6.	Bagus	Warga Kota Surabaya, Kecamatan Sawahan
7.	Lisa	Warga Kota Surabaya, Kecamatan Mulyorejo

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2018

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data berupa catatan atau dokumen-dokumen yang telah tersedia.¹⁸ Teknik ini biasanya berkaitan langsung dengan data sekunder, karena pada dokumentasi peneliti dipersilahkan untuk mencatat atau menduplikasikan dokumen- dokumen yang telah ada baik dari instansi terkait, lembaga, maupun organisasi. Contohnya adalah hasil rekapitulasi dari jumlah Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik yang sudah tercetak, kemudian peneliti menduplikasikannya sebagai alat penelitian, contoh tersebut termasuk catatan resmi (*official of formal record*) yang berhubungan dengan hasil instansi terkait. Disamping itu juga ada yang disebut dengan sumber sekunder (*Secondary record*) contohnya seperti laporan media massa baik melalui radio, televisi, majalah, surat kabar.¹⁹ Penulis akan melakukan dokumentasi data yang ada dilapangan.

3.5.4 Studi Pustaka

Pada umumnya data yang tercantum dalam berbagai jenis dokumen merupakan satu-satunya alat untuk mempelajari permasalahan atau tidak dapat diingat lagi.²⁰ Akan tetapi, dalam penelitian ini studi pustaka digunakan untuk mengeksplorasi data yang berasal dari dokumen atau surat kabar karena tema penelitian ini telah diobservasi sebelumnya oleh peneliti

¹⁸ *Ibid*, hlm:53

¹⁹ *Ibid*, hlm: 53

²⁰ Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. (Jakarta: Gramedia. 1986) hlm: 32

Studi pustaka salah satunya menggunakan surat kabar maupun media online sebagai sumber data. Surat kabar memiliki ruang lingkup yang sangat luas dan meliputi soal-soal dari yang lokal, nasional sampai yang internasional. Segi substantifnya mencakup berbagai sektor kehidupan sosial, fokus perhatiannya juga meliputi bidang perhatian dari berbagai golongan usia dan sebenarnya harus melayani perhatian publik yang sangat heterogen.²¹

Selain itu, sumber data lain yang dapat digunakan untuk melakukan studipustaka adalah dokumen resmi dari pemerintah. Pada umumnya dokumen pemerintah dibuat dengan ketelitian yang sungguh-sungguh, karena kesalahan atau pemalsuan akan memerosotkan wibawa pemerintah dan akan membawa banyak kerugian.²²

Berdasarkan argumentasi tersebut, maka dokumen pemerintah sangat layak untuk dijadikan data dengan tingkat validitas yang akurat. Penggunaan surat kabar dan dokumen pemerintah merupakan sumber data yang memiliki rentang waktu cukup dekat, bahkan satu periode dengan kasus yang diteliti. Sehingga, studi pustaka yang dilakukan pun masih *up to date*. Fungsi dari studi pustaka ini adalah agar peneliti dapat mencari pemecahan suatu persoalan yang ada dalam kasus yang diteliti dengan data yang diperoleh. Data tersebut kemudian dicermati, dipelajari, dan dihubungkan dengan kasus yang diteliti. Pada titik akhir peneliti dapat menemukan hal-hal yang relevan

²¹ *Ibid*, hlm: 54

²² *Ibid*, hlm: 56

dengan persoalan yang muncul dan peneliti menempatkannya dalam suatu pola yang terjalin secara logis.²³

3.6 Teknik Analisis Data

Setelah peneliti selesai melakukan tahap pengumpulan data, tahap berikutnya yang harus dilakukan dalam penelitian adalah tahap analisis data. Ada beberapa teknik dalam menganalisis data, salah satunya adalah teknik analisis data menurut Miles and Huberman. Analisis data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu.²⁴ Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.²⁵

Data reduksi yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi. Selanjutnya, penyajian data (*data display*), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.²⁶ Penyajian data kualitatif yang lazim digunakan adalah dalam bentuk teks naratif. Langkah yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

²³ *Ibid*, hlm: 63

²⁴ Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). hlm. xxi.

²⁵ *Lot.,cit*

²⁶ Agus Salim, *op.cit*, hlm. 22-23

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.²⁷



²⁷ Sugiyono, *op.cit*, hlm. 252

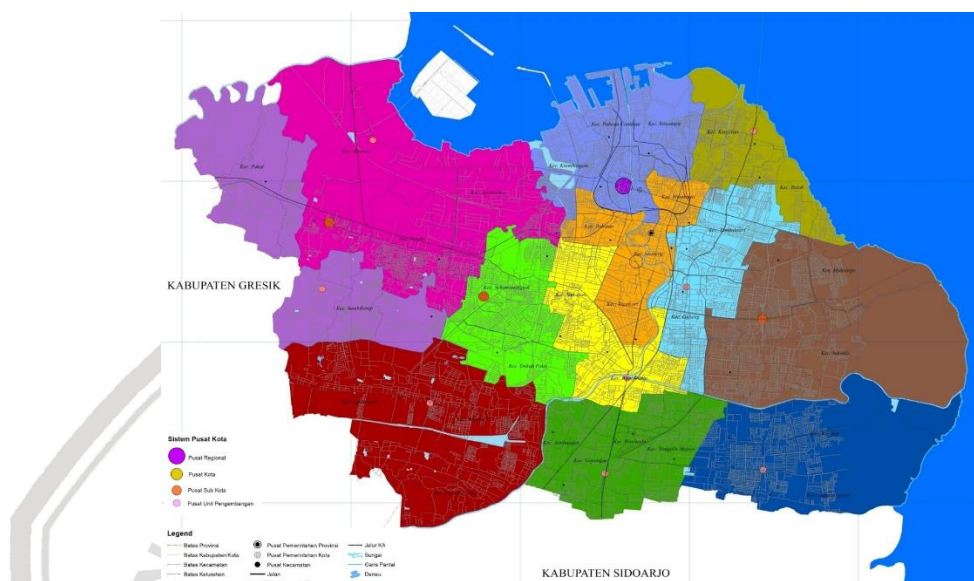
BAB IV

LOKASI PENELITIAN

4.1 Pemerintah Kota Surabaya

Kota Surabaya adalah ibukota provinsi Jawa Timur yang akrab kita kenal sebagai kota pahlawan, hal itu tak lepas dari nilai historis yang terjadi di kota ini dalam perjalanan kemerdekaan Indonesia. Surabaya merupakan kota terbesar kedua yang ada di Indonesia setelah kota Jakarta dan berada di tepi pantai utara provinsi Jawa Timur. Secara geografis kota Surabaya terletak diantara $07^{\circ}21'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ}36'$ sampai dengan $112^{\circ}54'$ Bujur Timur. Kota Surabaya termasuk dalam daerah dataran rendah dengan ketinggian tiga sampai enam meter diatas permukaan air laut, kecuali daerah Lidah dan Gayungan yang berada di ketinggian duapuluhlima sampai limapuluh meter diatas permukaan air laut.

Dengan total jumlah penduduk metropolisnya yang ada hampir mencapai tiga juta jiwa. Wilayah Kota Surabaya di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo, di sebelah utara dan timur berbatasan dengan Selat Madura, sedangkan sebelah barat dibatasi oleh Kabupaten Gresik. Berikut adalah peta kota Surabaya:

Gambar 4.1**Peta Administratif Kota Surabaya**

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Secara administratif kota Surabaya dipimpin oleh seorang walikota yang membawahi sejumlah wilayah kordinasi kecamatan. Dengan total 31 kecamatan yang ada di kota Surabaya, terdapat 163 kelurahan yang terbagi menjadi 8.972 RT dan 1.360 RW. Adapun pembagian 31 Kecamatan yang ada di kota Surabaya meliputi :

1. Surabaya Pusat : Tegalsari, Simokerto, Genteng, Bubutan
2. Surabaya Timur : Gubeng, Gununganyar, Sukolilo, Tambaksari, Mulyorejo, Rungkut, Tenggilis Mejoyo
3. Surabaya Barat : Benowo, Pakal, Asemrowo, Sukomanunggal, Tandes, Sambikerep, Lakarsantri

4. Surabaya Utara : Bulak, Kenjeran, Semampir, Pabean Cantikan, Krembangan
5. Surabaya Selatan : Wonokromo, Wonocolo, Wiyung, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis, Sawahan.

Surabaya sebagai kota metropolitan telah menjadi pusat dari berbagai kegiatan perekonomian yang ada di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Sebagian besar penduduk yang ada di kota Surabaya bekerja dalam bidang jasa, industri, dan pedagang. Banyak perusahaan-perusahaan ternama yang menempatkan kantor pusatnya di kota Surabaya, seperti Maspion group, PT Sampoerna Tbk, Wings Group, Unilever, dan PT PAL. Kawasan industrial di kota Surabaya sebagian pun telah dipusatkan diantaranya berada di Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER) dan Margomulyo. Sektor industri pengolahan dan perdagangan yang mencakup juga hotel dan restoran, merupakan salah satu pemeran utama kegiatan ekonomi yang ada kota Surabaya dan tergabung dalam nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).

Di sektor pariwisata seakan tak kalah perhatian, Surabaya memiliki objek wisata yang dikelola dengan baik. Salah satu objek wisata yang ada di kota Surabaya adalah wisata alam Kebun Binatang Wonokromo, Taman Hiburan Rakyat, dan Pantai Ria Kenjeran. Kota Surabaya juga mempunyai banyak wisata sejarah dari warisan Soerabaja Tempo Doeloe, gedung-gedung dengan gaya arsitektur yang unik peninggalan zaman belanda dan jepang masih nampak utuh dan terawat. Salah satunya adalah Hotel Oranje atau Yamato yang menjadi tempat bersejarah dalam perjalanan perjuangan para pahlawan dalam merebut kemerdekaan Republik Indonesia.

4.2 Dispendukcapil Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang terletak di jalan Tunjungan No.1–3, Surabaya ini sebelumnya beralamat di jalan Manyar Kertoarjo No.6, Surabaya namun berpindah sekitar awal bulan Juli 2015. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berperan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kota Surabaya yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Pemerintah Kota dibidang Administrasi Kependudukan, yang salah satu fungsinya sebagai Pelaksana Pelayanan Umum di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam praktiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya buka setiap hari senin sampai jumat mulai pukul 08.00 sampai dengan 15.00 untuk menerima pelayanan dari masyarakat. Diluar itu untuk pegawai diharuskan pulang jam 16.00 setelah melakukan absensi rutin. Terdapat berbagai jalur untuk dapat menghubungi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Pertama dengan nomor telfon kantor (031)5911109, (031)5911110 atau melalui pesan singkat di nomor 081 357 444 222. Kedua melalui e-mail dis_dukcapil@surabaya.go.id

Sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya mempunyai salah satu fungsi dalam memberikan pelayanan publik di bidang pembuatan KTP berbasis elektronik. Dalam pelaksanaan KTP elektronik, warga Surabaya bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya untuk mengajukan permohonan pembuatan KTP berbasis elektronik. Hal itu nampak ketika peneliti meninjau langsung

ke lokasi penelitian, pelayanan publik terlaksana disana khususnya mengenai pembuatan KTP berbasis elektronik. Peneliti juga melihat tersedianya alat perekaman biometrik hingga alat cetak blangko KTP elektronik, sehingga warga Surabaya tidak perlu kebingungan dalam mencari informasi terkait pembuatan KTP berbasis elektronik khususnya di daerah kota Surabaya.

4.3 KTP Elektronik

Menurut Undang-Undang yang tertulis pada UU No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya dikenal dengan KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang sudah dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang dapat diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dalam hal ini, data tentang identitas penduduk (nama, tempat tanggal lahir, agama, alamat dan golongan darah) dapat dimuat dalam chip, tak hanya itu saja KTP elektronik juga diprogram untuk memuat scan iris mata, foto sidik jari dan foto tanda tangan pemegang Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik. Penyempurnaan KTP elektronik dengan dikeluarkanlah peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP elektronik berbasis NIK. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 11 Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Pada Pasal 64 ayat 2 disebutkan bahwa NIK sebagaimana dimaksudkan pada ayat 1 menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik. Artinya NIK

ini berlaku secara nasional dan dapat digunakan sebagai bentuk alat untuk mengakses pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

“Penerapan KTP elektronik yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan KTP elektronik maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP elektronik lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP elektroniknya, mengingat dalam KTP elektronik tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk.”

Mengingat pentingnya KTP elektronik setiap masyarakat wajib untuk melakukan perekaman KTP elektronik yang berbasis NIK secara nasional maka Pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah untuk memberikan pelayanan terkait KTP elektronik agar akses pelayanan terkait KTP elektronik dapat dijangkau oleh masyarakat sampai tingkat bawah. Sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk melakukan perekaman KTP elektronik. Salah satu pihak yang bertugas dalam pelaksanaan KTP elektronik di Indonesia adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai unsur pelaksana pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan terutama untuk pembuatan KTP elektronik

BAB V

KEBIJAKAN DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA DALAM PELAKSANAAN E-KTP

Tertib administrasi kependudukan sedang berjalan di Indonesia salah satunya di kota Surabaya, hal itu ditandai dengan gencarnya pelaksanaan KTP berbasis elektronik atau yang kita kenal sebagai E-KTP. Salah satu instansi negara di Indonesia yang melaksanakannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya melaksanakan kewajibannya dengan mengacu pada undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang kependudukan yang dijelaskan bahwa “administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk diberikan oleh pemerintah daerah salah satunya dengan Kartu Tanda Penduduk.”

Dalam pelaksanaan KTP berbasis elektronik dikota Surabaya, ada langkah-langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya yang nantinya akan menghasilkan suatu implementasi kebijakan yang diharapkan dapat

menjadi acuan dalam pelaksanaan program dan memberikan hasil yang maksimal khususnya di bidang administrasi kependudukan yaitu KTP berbasis Elektronik. Implementasi kebijakan merupakan bagian dari studi kebijakan publik. Konsep implementasi mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Apabila implementasi kebijakan tidak disiapkan dan direncanakan dengan baik maka tujuan kebijakan tidak akan terwujud.

Kompleksitas implementasi bukan saja diantisipasi oleh banyaknya aktor atau unit organisasi yang terlibat tetapi juga disebabkan oleh proses implementasi yang dipengaruhi oleh berbagai variabel yang kompleks, baik variabel individu maupun variabel organisasional dan masing-masing variabel berpengaruh tersebut juga saling berinteraksi sama lainnya. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Wibawa Samodra. 1994:19), “Merumuskan sebuah abstraksi yang menunjukkan hubungan antar berbagai variabel yang mempengaruhi kinerja suatu kebijakan”. Berdasarkan teori Van Meter Van Horn berpendapat bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa dimensi yang berkaitan dengan kebijakan itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Berikut dimensi dan penjelasannya yaitu :

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan
2. Sumber Daya
3. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana

4. Karakteristik Organisasi Pelaksana
5. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik
6. Sikap/ Kecenderungan Para Pelaksana.

Berikut ini adalah rumusan hasil dari analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam pelaksanaan E-KTP.

5.1 Tujuan Pelaksanaan KTP Elektronik di Kota Surabaya

Pelaksanaan implementasi kebijakan memiliki tujuan positif dalam mencapai keberhasilan suatu kebijakan, keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat dapat dicapai apabila suatu kebijakan mempunyai tujuan yang jelas dan dianggap sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti mencari tujuan yang hendak dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam pelaksanaan KTP Elektronik.

Mengacu pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya mempunyai tanggungjawab dalam pelaksanaan tertib administrasi penduduk khususnya di wilayah Kota Surabaya. Hal ini yang menjadi tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan mengenai pembuatan dan pendistribusian KTP berbasis elektronik yang ada di kota Surabaya. Hal ini juga

disampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Surabaya bapak Moh. Suharto wardoyo SH.,M.hum :

“Dispendukcapil Surabaya itu mengemban tugas sesuai dengan Undang-Undang mengenai tertib administrasi kependudukan mas, jadi tujuannya jelas ma yaitu melaksanakan kebijakan mengenai pelaksanaan KTP Elektronik, dimana data penduduk yang ada di kota Surabaya kita kumpulkan dan kita tunggalkan berbasis Nomor Induk Kependudukan yang diolah Kemendagri. Penunggalan data ini bertujuan agar warga Surabaya memiliki data administrasi kependudukan yang jelas, berbasis teknologi informasi dan menghindari adanya identitas ganda di masyarakat”²⁸

Penjelasan yang disampaikan kepada penulis adalah tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pihak yang mengelola data kependudukan kota Surabaya sekaligus pihak yang berwenang dalam penerbitan KTP berbasis Elektronik. Disanalah peran dari kepala dinas sebagai pengawas dan pembina bekerja untuk mengawasi pelaksanaan KTP berbasis elektronik agar berjalan dengan benar dan sesuai standar operasional yang ada sehingga tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dapat tercapai. Penjelasan yang diterima oleh peneliti diatas sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan yang tertuang dalam Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya yang menjadi dasar dalam pelaksanaan kerja dan acuan dalam mencapai tujuan mengenai pelayanan tertib administrasi yang ada di kota Surabaya yang dijelaskan sebagai berikut :

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah
Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi

²⁸ Wawancara peneliti dengan kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Surabaya bapak Moh. Suharto wardoyo SH.,M.hum

Sementara itu untuk mewujudkan visi tersebut maka diwujudkan melalui misi yaitu ***Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Database Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi.***

Dari penjelasan tersebut dapat terlihat adanya tujuan yang jelas dan tegas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan mengenai tertib administrasi kependudukan kepada masyarakat khususnya warga kota Surabaya. Pada poin Visi, Dinas kependudukan mempunyai tujuan menjadikan tata kelola pelayanan dan data administrasi kependudukan menjadi pelayanan administrasi berbasis Teknologi Informasi. Hal itu diperkuat dengan misi yang ada yaitu mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dengan database kependudukan berbasis teknologi yang terintegrasi sehingga dapat menguntungkan masyarakat dan pihak yang membutuhkan data yang valid khususnya mengenai data kependudukan di kota Surabaya. Tentunya hal ini perlu didukung dengan sikap masyarakat yang kooperatif dalam setiap proses pelayanan administratif keendudukan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam mencapai tujuan implementasi kebijakan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.

5.2 Sumber-Sumber Kebijakan

5.2.1 Sumber Daya Pelaksana Kebijakan

Sumber daya manusia sangat menentukan dalam tercapainya tujuan dari implementasi kebijakan, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan implementasi perlu dilaksanakan oleh Sumberdaya manusia yang berkompeten. Dengan adanya

sumberdaya yang berkompeten diharapkan dapat melaksanakan implementasi kebijakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam kaitanya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang tata cara pelaksanaan KTP berbasis elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebagai instansi pemeritahan yang bergerak dibidang data administratif kependudukan mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan KTP Elektronik di Kota Surabaya berikut pendistribusianya kepada masyarakat.

Untuk mendukung tercapainya tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan amanat sesuai dengan yang telah diatur oleh undang-undang terkhusus mengenai tertib administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan tugasnya didukung dengan Sumber Daya Manusia yang andal dan berkompeten dalam bidangnya. Hal itu nampak pada kekuatan Sumber Daya Manusia yang terdaftar sebagai pegawai, baik itu berstatus Pegawai Negeri Sipil maupun non-Pegawai Negeri Sipil. Peneliti dapat menganalisis hal tersebut dari latar belakang pendidikan atau gelar yang dimiliki oleh pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut adalah data mengenai kekuatan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Tabel 5.1

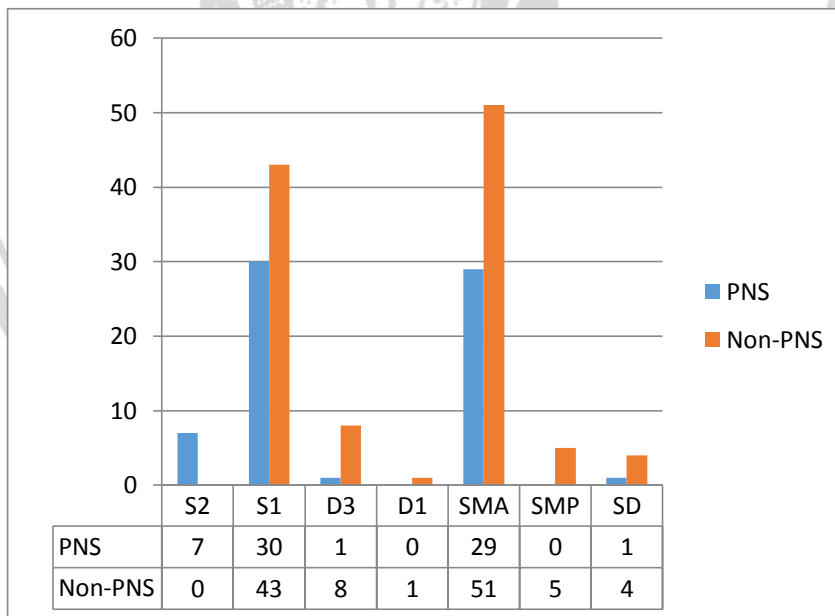
**Kekuatan Sumber Daya Manusia Dispendukcapil Surabaya
Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	
		PNS	Non PNS
1	S2	7	-
2	S1	30	43
3	D3	1	8
4	D1	-	1
5	SMA	29	51
6	SMP	-	5
7	SD	1	4
	Jumlah	68	112

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Tabel 5.1

**Kekuatan Sumber Daya Manusia Dispendukcapil Surabaya
Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel dan grafik di atas kita dapat melihat latar belakang pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan tugasnya. Latar belakang pendidikan inilah yang menjadi kekuatan Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan latar belakang pendidikan Strata dua ada tujuh orang, dengan latar belakang pendidikan Strata satu ada tujuh puluh tiga orang, dengan latar belakang pendidikan Diploma tiga ada sembilan orang, dengan latar belakang pendidikan Diploma satu ada satu orang, dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas ada delapan puluh orang, dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Pertama ada lima orang, dan dengan latar belakang pendidikan Sekolah dasar ada lima orang. Apabila ditotal maka ada sekitar sembilan puluh pegawai dengan gelar Sarjana yang menjadi kekuatan Sumber Daya Manusia yang mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dalam pendelegasian wewenang sebagai pelaksana kebijakan pelaksanaan KTP berbasis elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melimpahkan wewenang pada seksi identitas penduduk dibawah naungan bidang pelayanan penduduk. Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam melaksanakan KTP berbasis elektronik.

Tabel 5.2

Sumberdaya Pelaksana KTP Elektronik Dispendukcapil Surabaya

NO	JABATAN	JUMLAH
1	PIMPINAN	3 Orang
2	STAF	8 Orang

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Dalam pelaksanaan KTP berbasis elektronik di Surabaya ada beberapa Sumber Daya Manusia yang mempunyai tugas dan wewang. Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa ada delapan orang staf yang bekerja dibawah naungan tiga pimpinan.ketiga pimpinan itu meliputi bapak Moh. Suharto Wardoyo, SH.,M.Hum selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya, Bapak Ferry Jocom, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Penduduk, dan Ibu Laily Susanti, S.STP selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk. Delapan orang staf pada tabel diatas bertugas pada bidang perekaman data KTP berbasis elektronik yaitu empat orang, begitu juga dalam bidang pencetakan KTP elektronik. Dari delapan staf tersebut tidak ada kualifikasi khusus tentang latar belakang pendidikannya, namun semua adalah lulusan strata satu dan wajib memahami tata cara pengoperasian komputer. Dengan kekuatan Sumber Daya Manusia yang cukup dan didominasi oleh pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana, diharapkan dapat memiliki kapasitas yang mumpuni khususnya di bidang pelayanan dan salah satu usaha untuk mengurangi *human error* atau kesalahan yang terjadi karena kesalahan pihak pelaksana khususnya dalam bidang perekaman data

maupun dalam proses pencetakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hal itu tersirat dalam penjelasan bapak Drs. Ec. M. Ilyas selaku Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut.

“Untuk memberikan pelayanan prima dalam tertib administrasi kependudukan, salah satu usaha dari Dispendukcapil Surabaya adalah meningkatkan kualitas pegawai mas. Kualitas awal bisa kita lihat dari background pendidikannya apa mas, bukan kita membedakan ya mas ada juga yang bukan sarjana tapi kerjanya maksimal. Tapi kalau sarjana kan kita juga enak kalau menerangkan dan memberikan pengarahannya mengenai tata cara pembuatan EKTP. Setidaknya gampang menyerap materi yang diberikan mas, jadi tidak terlalu repot juga kalau komunikasi dan koordinasinya”²⁹

Dari penjelasan bapak Drs. Ec. M. Ilyas selaku Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat kita dapat melihat bahwa latar belakang pendidikan seorang pegawai sangat berpengaruh khususnya dalam masalah pemahaman materi kerja, komunikasi, dan koordinasi yang ada di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Namun tetap harus dicatat bahwa tetap kita tidak bisa meremehkan pegawai yang latar belakangnya bukan dari kalangan sarjana, karena hal itu kembali lagi kepada pemahaman dan pribadi masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

²⁹ Wawancara peneliti dengan bapak Drs. Ec. M. Ilyas selaku Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

5.2.2 Sumber Dana Pelaksana Kebijakan

Sumber daya finansial atau sumber dana merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung sebuah implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik, karena dengan adanya sumber daya finansial diharapkan dapat menjadi stimulus dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Perencanaan sumber dana harus dilakukan dengan matang agar sebuah implementasi tidak terhambat karena faktor kurangnya dana pendukung. Hal itu dikarenakan sumber daya finansial mempunyai peran yang mendukung Sumber daya lain seperti Sumber Daya Manusia maupun soal ketersediaan infrastrur yang ada dalam proses pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Dalam pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk bebrbasis Elektronik di kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mempersiapkan rencana anggaran dengan matang dem tercapainya tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan administratif kependudukan bagi masyarakat Surabaya. Kesiapan itu nampak pada data yang peneliti dapatkan di lapangan sebagai berikut.

Tabel 5.3**Rencana Anggaran****Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2018-2019**

NO	TAHUN	RENCANA ANGGARAN
1.	2018	Rp 20.638.800.907,-
2.	2019	Rp 20.207.623.043,-

*Sumber: Olahan Peneliti***Tabel 5.4****Anggaran dan Realisasi Anggaran****Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2011-2015**

NO	TAHUN	ANGGARAN	REALISASI ANGGARAN
1.	2011	Rp 23.342.754.485,-	Rp 13.634.888.467,-
2.	2012	Rp 26.316.207.447,-	Rp 14.852.104.926,-
3.	2013	Rp 18.284.902.362,-	Rp 16.288.590.390,-
4.	2014	Rp 20.898.936.109,-	Rp 17.981.225.950,-
5.	2015	Rp 19.153.912.219,-	Rp 16.262.358.261,-

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Dari data diatas kita dapat melihat kesiapan rancangan anggaran yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam melaksanakan

tugasnya melayani masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Dari data yang diperoleh peneliti dapat kita lihat rencana anggaran yang dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya untuk memenuhi kebutuhan finansial yang diperlukan dalam melaksanakan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2019-2018. Sedangkan dapat kita analisa pada tahun 2011-2015 kesiapan perencanaan sumber daya finansial sudah sesuai sehingga dalam memenuhi kebutuhan pendukung pelaksanaan tugas khususnya yang membutuhkan Sumber dana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat memenuhinya dan tidak terhambat oleh masalah finansial yang timbul karena kesalahan yang dibuat ketika merencanakan penganggaran dana sebagai sumber pendukung keberlangsungan program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.

5.3 Komunikasi Antar Organisasi

Pelaksanaan implementasi kebijakan akan berjalan dengan efektif apabila ukuran dan tujuan dari implementasi kebijakan sudah dipahami oleh individu atau kelompok yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan. Dengan begitu, sangat penting untuk memberi perhatian besar kepada kejelasan ukuran dasar dan tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana, dan konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan yang dikomunikasikan. Hal itu dikarenakan komunikasi dalam organisasi maupun komunikasi antar organisasi yang sedang bekerjasama melaksanakan suatu kebijakan merupakan satu indikator berhasilnya suatu implementasi kebijakan. Apabila ada kesalahpahaman antar individu

maupun organisasi yang sedang melaksanakan suatu kebijakan maka berjalanya suatu kebijakan dapat terganggu.

Ketepatan komunikasi antar organisasi maupun individu itulah yang coba dibangun dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelaksanaan kebijakan khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan di kota Surabaya. Hal ini sangat penting dibangun karena dalam pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya bekerja dengan bantuan pegawai di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya maupun pihak di lingkungan kerja kecamatan yang ada di kota Surabaya. Komunikasi kepada pegawai dan pihak kecamatan harus dibangun dengan baik, komunikasi itu meliputi apa saja tujuan dari pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di kota Surabaya, Koordinasi mengenai wewenang dan tanggung jawab pegawai di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun di lingkungan kerja tiga puluh satu kecamatan yang terbagi dalam batas teritorial Pemerintahan Kota Surabaya. Hal itu sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Laily Susanti, S.STP selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk.

“Kalau komunikasi dengan kecamatan harus ada mas, jadi kan dispendukcapil juga langsung datang kekecamatan apabila diminta untuk memberi penyuluhan tentang masalah administrasi kependudukan, terus oleh pihak kecamatan kita juga berkordinasi tentang perekaman dan pencetakan EKTP di kecamatan. jadi di tigapuluh satu kecamatan di Surabaya sudah ada mesin untuk perekaman dan cetak Ektp. Jadi pembagian tugas itu dilakukan supaya tidak terjadi penumpukan pemohon EKTP di Dispenduk dan warga diberi kebebasan bisa di kecamatan atau di sini buatnya mas. Lalu koordinasi dengan pegawai yang ada di Dispenduk, kita sudah memberikan pengarahan dan pelatihan mengenai

perekaman dan pencetakan mas. Selain itu kita juga memberikan pembagian jam kerja, karena pelayanan EKTP di Dispendukcapil Surabaya itu kita buat dua *Shift* mas, *Shift* pertama itu kita buka jam delapan sampai jam tiga sore, lalu *Shift* kedua itu jam tiga sampai jam sembilan mas. Kenapa seperti itu, karena ya kita tau lah mobilitas orang Surabaya itu gimana mas, jadi kalau ada yang sibuk di pagi hari, mungkin bisa mengurus EKTPnya di malam hari.”³⁰

Dari Penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Laily Susanti, S.STP selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk dapat kita ketahui bagaimana komunikasi yang dijalin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam melaksanakan tugasnya dibidang administrasi kependudukan di wilayah kota Surabaya. Komunikasi dengan pihak kecamatan dapat terlihat dengan adanya koordinasi mengenai pendistribusian wewenang dalam bidang perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik. Selain itu, komunikasi yang lain terbentuk adalah dengan turut berpartisipasi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam acara yang dibuat oleh kecamatan khususnya tentang penyuluhan masalah kependudukan kepada masyarakat. Dengan komunikasi yang berjalan dengan baik antara pihak pelaksana implementasi kebijakan yang tidak lain adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dengan pegawai di Lingkungan kerjanya maupun komunikasi dengan pihak kecamatan sebagai pendukung dalam tercapainya tujuan dalam tercapainya suatu tujuan implementasi kebijakan khususnya dalam kasus ini adalah masalah tertib administrasi kependudukan dibidang Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Kota Surabaya.

³⁰ Wawancara peneliti dengan Ibu Laily Susanti, S.STP selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya

5.4 Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai agen pelaksana kebijakan khususnya di bidang administrasi kependudukan di kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya mempunyai struktur organisasi yang jelas dengan susunan hierarkis serta pendelegasian wewenang dan tugas yang jelas pula, hal itu dibuat agar fokus pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat berjalan baik dan tidak terpecah belah. Berikut adalah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya berikut pembagian tugas-tugas kerjanya.

1. SEKERTARIAT

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bidang Kesekretariatan. Rincian tugas Sekretariat adalah sebagai berikut :

- a. Pemrosesan administrasi perizinan/rekomendasi
- b. Pelaksanaan koordinasi perencanaan program, anggaran dan laporan Dinas
- c. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan
- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian
- e. Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan
- f. Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/peralatan kantor
- g. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan

Sekretariat terdiri dari:

1. Sub Bagian Perencanaan
2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Sub Bagian Keuangan.

Sub bagian Perencanaan mempunyai fungsi:

- a. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program dan perundang – undangan
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan anggaran
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian
- c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian
- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan penatausahaan barang milik daerah

- e. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang umum dan kepegawaian
- f. Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan anggaran
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

2. BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Rincian tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud sebagai berikut :

- a. Pemrosesan teknis perizinan/nonperizinan/rekomendasi sesuai Bidanganya
- b. Penyusunan bahan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk
- c. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk

- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk
- g. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- h. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi,

meliputi:

1. Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi Warga Negara Indonesia dan Orang Asing
 2. Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar
 3. Verifikasi data ganda
 4. Pendaftaran pindah datang bagi Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing antar Kota, Kabupaten, Provinsi, maupun Negara.
 5. Pendaftaran dan menerbitkan data penduduk maupun peristiwa kependudukan yang lainnya.
- i. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
 - j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

1. Seksi Identitas Penduduk
2. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.

Seksi identitas penduduk mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan segala bentuk bahan pemerosesan teknis perizinan sesuai dengan bidangnya
- b. Menyiapkan segala bentuk bahan penyusunan penetapan kebijaksanaan sesuai bidangnya. Menyiapkan segala bentuk pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, adokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk yang sesuai dengan bidangnya.
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya
- d. Menyiapkan bahan pematantauan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya
- e. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk sesuai bidangnya
- f. Menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya
- g. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya
- h. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi meliputi:
 1. Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlanjar
 2. Verifikasi data ganda

3. Pendaftaran dan penerbitan dokumen dan peristiwa kependudukan lainnya.
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya
- b. Menyiapkan bahan penyusunan bahan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- e. Menyiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- f. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk
- g. Menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaran pendaftaran penduduk
- h. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi meliputi:
 1. Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi Warga Negara Indonesia dan Orang Asing

2. Pendaftaran dan penerbitan dokumen pindah datang bagi Warga Negara Indonesia dan Orang Asing antar Kota / Kabupaten / Provinsi / Negara

3. Pendaftaran dan penerbitan dokumen dan peristiwa kependudukan lainnya.

i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan

Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. BIDANG PENCATATAN SIPIL

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang pelayanan pencatatan sipil.

Rincian tugas bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud sebagai berikut:

- a. Pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai Bidangnya
- b. Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil skala Daerah
- c. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil skala Daerah
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil skala Daerah
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil skala Daerah
- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan pencatatan sipil skala Daerah
- g. Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil skala Daerah

h. Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan skala Daerah meliputi:

1. Pencatatan kelahiran
2. Pencatatan lahir mati
3. Pencatatan perkawinan
4. Pencatatan perceraian
5. Pencatatan kematian
6. Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
7. Pencatatan perubahan nama
8. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
9. Pencatatan peristiwa penting lainnya
10. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
11. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
12. Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
13. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis
14. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- (1) Seksi Kelahiran dan Kematian.
- (2) Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan status Anak dan Kewarganegaraan.

Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyiapkan segala bentuk bahan pemrosesan teknis yang dibutuhkan soal perizinan/rekomendasi sesuai dengan bidang kerjanya
- b. Menyiapkan segala bentuk bahan penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pelayanan dalam bidang pencatatan kelahiran dan kematian
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi dalam bidang pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian
- d. Menyiapkan segala bentuk bahan pelaksanaan pada masalah koordinasi penyelenggaraan di bidang pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian
- e. Menyiapkan segala bentuk bahan pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan di bidang pencatatan kelahiran dan kematian
- f. Menyiapkan segala bentuk bahan pembinaan dan mengembangkan sumber daya manusia di bidang pengelolaan pelayanan dan pencatatan kelahiran dan kematian;
- g. Menyiapkan segala bentuk bahan pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan di bidang pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- h. Menyiapkan segala bentuk bahan penyelenggaraan di bidang pelayanan pencatatan sipil dan system administrasi kependudukan meliputi:
 1. Pencatatan kelahiran;
 2. Pencatatan lahir mati;
 3. Pencatatan kematian;
 4. Pencatatan perubahan nama;

5. Pencatatan peristiwa penting lainnya;
6. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
7. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
8. Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan status Anak dan kewarganegaraan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkawinan, perceraian dan pengesahan anak;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkawinan, perceraian dan pengesahan anak;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan;
- d. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan;
- e. Menyiapkan bahan pembinaan dan mengembangkan sumber daya manusia pengelolaan pelayanan pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan;

f. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan;

g. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan system administrasi kependudukan meliputi:

1. Pencatatan perkawinan;
2. Pencatatan perceraian;
3. Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
4. Pencatatan perubahan nama;
5. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
6. Pencatatan peristiwa penting lainnya;
7. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
8. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
9. Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.

h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN

Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Rincian tugas Bidang Data dan Informasi adalah sebagai berikut:

- a. Pemrosesan di bidang teknis perizinan maupun non perizinan dan rekomendasi sesuai dengan bidangnya.

- b. Penyusunan segala bentuk evaluasi, petunjuk teknis dan pelaporan pemanfaatan pada bidang data dan inovasi pelayanan
- c. Penyiapan dan pelaksanaan segala bentuk program dan hal mengenai teknis yang terintegrasi dengan instansi lain.
- d. Penyusunan segala bentuk bahan koordinasi serta kerjasama yang melibatkan instansi lain.
- e. Pembuatan segala bentuk rekomendasi dalam bidang perkembangan penduduk.
- f. Pembuatan rencana dalam melakukan inovasi pelayanan kependudukan.
- g. Pendayagunaan segala bentuk data kependudukan untuk menyusun indikator kependudukan dan analisis kependudukan sebagai acuan dalam pembangunan daerah berbasis kependudukan.
- h. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan skala daerah
- i. Pelaksanaan segala bentuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan bagi lembaga atau instansi yang lain.
- j. Pelaksanaan analisa, kajian dan rekomendasi pengendalian data penduduk non permanen
- k. Pelaksanaan segala bentuk perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis
- l) Melakukan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Bidang Data dan Informasi terdiri dari :

(1) Seksi inovasi dan kerjasama pada bidang pelayanan

(2) Seksi pemanfaatan data dan dokumen pada bidang kependudukan

Seksi Kerjasamadan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan dan penyiapan bahan evaluasi, petunjuk teknis dan pelaporan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan program, petunjuk teknis yang terintegasi dengan instansi lain;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi serta kerjasama dengan instansi lain;
- e. Menyiapkan bahan rekomendasi terhadap perkembangan dan pengendalian kependudukan;
- f. Menyiapkan bahan pembuatan langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan penduduk;
- g. Menyiapkan bahan pembuatan inovasi percepatan pelayanan kependudukan;
- h. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan skala Daerah;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya
- b. Menyiapkan bahan penyusunan dan bahan evaluasi, petunjuk teknis dan pelaporan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan program, petunjuk teknis yang terintegrasi dengan instansi lain
- d. Menyiapkan bahan koordinasi serta kerjasama dengan instansi lain
- e. Menyiapkan bahan rekomendasi terhadap perkembangan dan pengendalian kependudukan
- f. Menyiapkan bahan pembuatan langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan penduduk
- g. Menyiapkan bahan pembuatan inovasi percepatan pelayanan kependudukan
- h. Menyiapkan bahan pendayagunaan data kependudukan untuk penyusunan indikator kependudukan dan analisis kependudukan dalam rangka penyusunan perencanaan pembangunan berbasis penduduk di skala Daerah
- i. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan skala Daerah
- j. Menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan bagi lembaga/ instansi lain
- k. Menyiapkan bahan pelaksanaan analisa, kajian dan rekomendasi pengendalian penduduk non permanen
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b) Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- c) Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan skala Daerah;
- d) Pelaksanaan koordinasi penyelenggara pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- e) Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- f) Pembangunan data kependudukan daerah;
- g) Penyajian dan diseminasi informasi kependudukan;
- h) Perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan daerah;
- i) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- j) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- k) Pengawasan atas pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah;

- l) Pengelolaan dan penyajian data atas indikator kependudukan skala daerah;
- m) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- n) Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan terdiri dari:

1. Seksi sistem informasi Administrasi kependudukan.
2. Seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan.

Seksi sistem informasi Administrasi kependudukan memiliki fungsi:

- a) Menyiapkan bahan penetapan kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan;
- b) Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- c) Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan;
- d) Menyiapkan bahan pelaksana sistem informasi administrasi kependudukan;
- e) Menyiapkan bahan pelaksanaan pembangunan data kependudukan daerah;
- f) Menyiapkan bahan penyajian dan diseminasi informasi kependudukan;
- g) Menyiapkan bahan pelaksanaan perlindungan data pribadi penduduk database kependudukan daerah;
- h) Menyiapkan bahan pelaksanaan Pembina dan pengembangan sumber daya manusia pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah;

- i) Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pengelolaan administrasi kependudukan skala daerah.

Seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan memiliki fungsi:

- a) Menyiapkan bahan penetapan kebijakan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- b) Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- c) Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data kependudukan
- d) Menyiapkan bahan pelaksana pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- e) Menyiapkan bahan pembangunan data kependudukan daerah;
- f) Menyiapkan bahan penyajian dan diseminasi informasi kependudukan;
- g) Menyiapkan bahan perlindungan data pribadi penduduk database kependudukan daerah;
- h) Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- i) Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;

- j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengolahan Informasi dan Administrasi Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam usahanya meningkatkan kualitas pelaksanaan KTP berbasis elektronik di kota Surabaya sangat memperhatikan kualitas Sumber Daya Manusia hal itu nampak dari adanya kualifikasi pelaksana yang tertera dalam *SOP* yang diterbitkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya yaitu:

1. Mampu bekerja dalam tim
2. Menguasai bidang pendaftaran penduduk
3. Menguasai komputer database program Microsoft office
4. Memahami prinsip kepuasan masyarakat
5. Memahami teknologi informasi
6. Mampu berkomunikasi secara efektif
7. Mampu menjaga arsip dan teliti

Dari ketujuh poin di atas dapat kita lihat keseriusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan KTP berbasis Elektronik di kota Surabaya. Hal ini juga dilakukan untuk meminimalisir kesalahan baik pada saat perekaman data penduduk maupun saat melakukan pencetakan KTP berbasis elektronik. Sebelum melakukan tugasnya, para staf yang bertugas diberi pelatihan mengenai tata cara dan alur pembuatan KTP berbasis elektronik, pelatihan itu berupa bimbingan teknis yang diadakan oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Timur dengan arahan dari Kementrian Dalam Negeri. Dengan adanya bimbingan teknis dalam

pelaksanaanya, diharapkan staf yang bertugas melaksanakan perekaman maupun percetakan KTP berbasis elektronik dapat bekerja sesuai dengan *Standart Operational Procedure* yang ada. Berikut adalah *SOP* yang harus dipatuhi pelaksana KTP berbasis elektronik dalam melaksanakan tugasnya:

1. Pengambilan Pas photo

a. Pemeriksaan Awal

- 1) Sebelum dilakukan pengambilan pas photo, operator memeriksa kondisi jari tangan penduduk.
- 2) Penduduk yang mempunyai tangan normal akan dilakukan pemotretan dengan kondisi normal;
- 3) Penduduk yang tidak mempunyai jari tangan atau terkena penyakit lepra akan dilakukan pemotretan dengan kondisi khusus.
- 4) Pada waktu pengambilan pas photo, penduduk dalam posisi duduk, tidak boleh memakai topi dan/atau kacamata serta wajah penduduk terlihat minimal 70 persen dan boleh memakai jilbab.

b. Penduduk kondisi normal

- 1) Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang telah disiapkan.
- 2) Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan pasphoto sudah jelas, bila kurang jelas diulang hingga gambarnya jelas.
- 3) Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo :
 - a) Bila tahun kelahiran ganjil, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna merah; atau

b) Bila tahun kelahiran genap, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna biru.

4) Operator menyimpan pas photo ke dalam server database di tempat pelayanan.

5) Operator mempersilahkan penduduk direkam tanda tangannya.

c. Penduduk kondisi khusus

1) Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang telah disiapkan;

2) Pada saat pengambilan pas photo, penduduk diminta memperlihatkan tangan di sebelah kanan dan/atau kiri kepala sebagai bukti kondisi khusus;

3) Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan pas photo sudah jelas, bila kurang jelas diulang hingga gambarnya jelas.

4) Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo :

a) Bila tahun kelahiran ganjil, pas photo penduduk diberi latar belakang berwarna merah;

b) Bila tahun kelahiran genap, pas photo penduduk diberi latar belakang berwarna biru.

6) Operator merekam dan menyimpan pas photo ke dalam server database di tempat pelayanan.

7) Operator mempersilahkan penduduk direkam tanda tangannya.

Gambar 5.1

Pengambilan Pas Photo



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018

2. Perekaman tanda tangan penduduk

a. Pemeriksaan Awal

- 1) Operator memeriksa kondisi penduduk, yaitu menanyakan kepada penduduk, apakah bisa tanda tangan atau tidak?
- 2) Bila penduduk bisa tanda tangan, maka perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal.
- 3) Bila penduduk tidak bisa tanda tangan, maka perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus.

b. Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal

- 1) Operator memandu penduduk membubuhkan tanda tangan pada mesin perekaman tanda tangan (Signature Pad);

- 2) Operator memeriksa hasil tanda tangan penduduk di layar komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang tanda tangan sampai terlihat jelas;
- 3) Operator melakukan penyimpanan hasil perekaman tanda tangan penduduk ke dalam server database tempat pelayanan KTP Elektronik.
- 4) Operator mempersilahkan penduduk direkam sidik jari tangan.

c. Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus

- 1) Operator memandu penduduk membubuhkan tanda garis datar dari kiri ke kanan pada mesin perekaman tanda tangan (Signature Pad);
- 2) Operator memeriksa hasilnya di layar monitor komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang membubuhkan tanda garis datar dari kiri ke kanan sampai terlihat jelas;
- 3) Operator melakukan penyimpanan hasil perekaman tanda garis datar ke dalam server database tempat pelayanan KTP Elektronik.
- 4) Apabila penduduk tidak punya tangan, maka penduduk tidak perlu direkam tanda tangannya.
- 5) Operator mempersilahkan penduduk yang memiliki jari tangan direkam sidik jari tangan.

Gambar 5.2

Perekaman Tanda Tangan



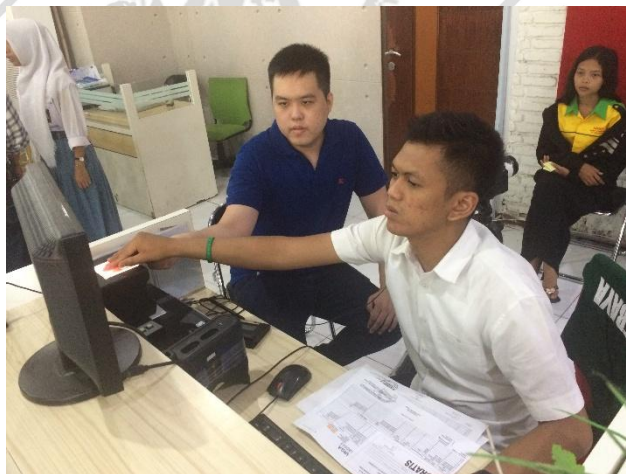
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

3. Perekaman Sidik Jari Tangan Penduduk

- a. Operator memastikan kondisi jari tangan penduduk bersih dan kering, apabila didapatkan kondisi jari tangan belum bersih, penduduk diminta untuk membersihkan dan mengeringkan jari tangannya;
- b. Pada waktu melaksanakan perekaman sidik jari, operator memastikan seluruh sidik jari tangan penduduk terekam dengan melihat lampu indikator pada peralatan fingerprint scanner yang dipersyaratkan.
- c. Perekaman sidik jari tangan normal dilakukan secara berurutan dari:
 - 1) jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking tangan kanan secara bersamaan;
 - 2) jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking tangan kiri secara bersamaan; dan

- 3) ibu jari tangan kanan dan ibu jari tangan kiri secara bersamaan.
- d. Operator menyimpan hasil perekaman sidik jari tangan penduduk ke dalam database di tempat pelayanan;
- e. Bagi penduduk yang tidak memiliki jari tangan tidak dilakukan perekaman jari tangan.
- f. Operator mempersilahkan penduduk melakukan perekaman iris.

Gambar 5.3
Perekaman Sidik Jari



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

4. Perekaman Iris Penduduk

- a. Operator memastikan mata penduduk dalam keadaan tidak terhalang oleh kaca mata, lensa kontak (contact lens) berwarna dan sejenisnya.
- b. Apabila mata penduduk normal dilakukan perekaman iris dengan cara :

- 1) Penduduk dalam posisi duduk, pandangan lurus ke depan dan mata dibelalakan tanpa kedip.
- 2) Pastikan mata penduduk tidak terkena sinar secara langsung.
- 3) Petugas operator mengarahkan perangkat perekam iris ke arah mata penduduk kurang lebih 5 cm, perangkat akan secara otomatis merekam iris.

c. Apabila mata penduduk dalam keadaan tidak normal, maka perekaman iris dilakukan dengan tindakan khusus, yaitu penduduk secara mandiri atau dibantu oleh operator mengkondisikan kornea mata dapat terlihat keseluruhan sehingga iris penduduk dapat direkam.

Gambar 5.4
Perekaman Iris Mata



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

5. Persetujuan Hasil Verifikasi Data, Perekaman Pas Photo, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Penduduk

Operator meminta penduduk melakukan pengesahan hasil verifikasi data, perekaman pasphoto, tanda tangan, sidik jari dan Iris penduduk dengan cara

membubuhkan tanda tangan secara elektronik pada alat yang disediakan sebagai bukti persetujuan terhadap kebenaran data penduduk yang bersangkutan.

6. Penyerahan Kembali Surat Panggilan kepada Penduduk Wajib KTP

- a. Setelah penduduk selesai melakukan verifikasi biodata penduduk, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari tangan, iris dan tanda tangan pengesahan, maka operator menyerahkan kembali surat panggilan penduduk dan KTP lama serta nomor antrian kepada Petugas Pendukung Pelayanan.
- b. Petugas Pendukung Pelayanan membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan pada surat panggilan.
- c. Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan Surat Panggilan dan KTP lama kepada penduduk dan mempersilahkan penduduk meninggalkan tempat pelayanan.
- d. Petugas Pendukung menyimpan nomor antrian.
- e. Apabila Biodata Penduduk mengalami perubahan yang terkait dengan elemen pembentukan NIK seperti tanggal bulan tahun kelahiran dan/atau jenis kelamin, maka Surat Panggilan diberi catatan ada perubahan NIK dan mempersilahkan penduduk mendatangi tempat pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Dengan adanya *Standart Operational Procedure* diharapkan mampu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dan menjadi suatu acuan dasar bagi pihak yang bertugas memberikan pelayanan. Hal ini didukung juga oleh penjelasan staf bidang perekaman

KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya

Bapak Canang Syailendra, SH :

“Proses perekaman tidak boleh asal mas, harus sesuai dengan *SOP*. Tata caranya juga harus sesuai dengan urutannya, harus teliti mas soalnya ada yang pake kacamata, pake songkok, background foto, dll. Nah hal kecil seperti itu bisa jadi masalah saat melakukan pencetakan mas. Misalnya terlanjur cetak, harus dicetak ulang mas karena tidak sesuai dengan tata cara perekaman E-KTP”³¹

Dari penjelasan bapak Canang Syailendra, SH selaku staf bidang perekaman KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya kepada peneliti diatas dapat terlihat bahwa Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bekerja dengan tertib sesuai dengan *SOP* yang ada dan bertindak profesional dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat khususnya warga kota Surabaya. Hal inilah yang menjadikan Sumber Daya Manusia yang kompeten diperlukan dalam pelaksanaan KTP berbasis elektronik sehingga dapat berjalan dengan benar dan sesuai, sehingga tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas berbasis Teknologi informasi dapat tercapai.

5.5 Kondisi Sosial, Ekonomi, Politik

Beberapa hal penting perlu diperhatikan untuk menilai kinerja implementasi kebijakan publik, dalam pandangan yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn

³¹ Wawancara peneliti dengan bapak Canang Syailendra, SH selaku staf bidang perekaman KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya

adalah sejauh mana lingkungan sekitar pelaksana implementasi kebijakan turut serta dalam mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang dinilai tidak mendukung akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Karena itu upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus memperhatikan juga bagaimana kondisi lingkungan di sekitar pelaksana implementasi kebijakan. Dengan adanya dukungan dari lingkungan sosial, ekonomi, dan politik di sekitar wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya, diharapkan mampu mendukung dalam mencapai tujuan dari implementasi kebijakakan yang sedang dilaksanakan.

5.5.1 Kondisi Sosial

Kondisi Sosial sangat menentukan bagaimana sebuah kebijakan dapat diimplementasikan, karena apabila tidak ada dukungan dari lingkungan sosial yang ada maka kebijakan akan sulit diimplementasikan dan menyebabkan sulitnya mencapai tujuandari suatu kebajikan itu sendiri. Dalam penelitian tentang pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya ini, peneliti dapat melihat antusiasme yang tinggi dalam mendukung program-program pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam pelaksanaan implementasi kebijakan tentang masalah kependudukan yang kaitanya dengan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik. Meskipun mobilitas penduduk kota Surabaya bisa dibilang tinggi, namun hal ini tidak menghalangi warga Surabaya untuk menjalani proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik.

Hal itu nampak dari wawancara yang dihimpun oleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya kepada warga Surabaya yang sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Berikut wawancara dengan bapak Bagus warga kecamatan Sawahan:

“ini tadi saya sempatkan pulang dari kantor mampir dulu ke Siola mas untuk mengurus E-KTP, kan dekat juga dari kantor. Soal akses, mudah dijangkau ya mas karena gak terlalu jauh dari mana-mana, pas di tengah kota. Terus jam pelayanannya juga sampe malam, jadi gak buru-buru berangkatnya tadi. Soal pelayanan sudah bagus mas, orang-orangnya juga ramah. Fasilitasnya juga lengkap dan nyaman mas”³²

Selain dari wawancara yang peneliti himpun dari bapak Bagus, hal itu dikuatkan dengan wawancara yang peneliti himpun dari ibu Lisa selaku warga kecamatan Mulyorejo. Berikut wawancara dengan ibu Lisa:

“Informasi soal pembuatan E-KTP saya dapat dari kecamatan mas, lalu setelah mengurus kelengkapannya saya datang mengurus sendiri ke Dispenduk untuk membuat E-KTP. Informasi yang diberikan sangat jelas mas, jadi gak kebingungan waktu mau mengurus, soal pelayanannya sudah bagus mas, fasilitas yang diberikan juga. Terus kalau akses itu enak mas, dekat jalan besar, jadi mudah dijangkau dengan angkutan umum”³³

Dari pernyataan yang peneliti himpun berdasarkan keterangan berbagai narasumber yang ada di lapangan, dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa peran sosial warga Surabaya dalam implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di kota Surabaya sangat nampak. Hal itu dibuktikan dengan adanya waktu yang disempatkan warga dan kemauan warga mencari informasi penting untuk

³² Wawancara peneliti dengan bapak Bagus warga kecamatan Sawahan

³³ Wawancara peneliti dengan ibu Lisa selaku warga kecamatan Mulyorejo

mengurus Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Kondisi sosial seperti ini lah yang peneliti rasa sangat membantu pemerintah dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dimana peran aktif dari masyarakat juga diperlukan dalam membantu pemerintah mencapai tujuan yang ada dari suatu kebijakan.karena apabila kebijakan berjalan tanpa ada dukungan dari lingkungan Sosial, maka kebijakan itu akan berjalan dengan tidak lancar dan mendapatkan kendala-kendala, sehingga tujuan dari kebijakan itu sendiri tidak dapat tercapai.

5.5.2 Ekonomi

Dalam indikator pendukung terlaksananya implementasi kebijakan, lingkungan ekonomi sangat berpengaruh dalam terlaksananya suatu kebijakan. Apakah suatu kebijakan dapat mempengaruhi tingkat ekonomi yang ada di suatu daerah yang melaksanakan kebijakan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi di kota Surabaya yang notabene merupakan kota dengan mobilitas penduduk yang tinggi dan kondisi ekonomi yang terus meningkat khususnya di bidang industri dan perdagangan. Hal itu dikuatkan dengan pernyataan yang peneliti himpun dari pernyataan yang disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumoloyang peneliti himpun dari web resmi Kemendagri (www.kemendagri.go.id) bahwa:

“pemanfaatan NIK oleh lembaga baik pemerintah maupun swasta juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, perencanaan pembangunan, penegakan hukum dan pencegahan kriminalitas. kerjasama dengan berbagai lembaga baik instansi pemerintah maupun swasta menindaklanjuti amanat Undang-undang (UU) Administrasi Kependudukan

(Adminduk) dan nota kesepahaman antara Menteri Dalam Negeri (Mendagri) serta Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 2014. Adapun sejumlah lembaga tersebut antara lain, PT Indomobil Finance Indonesia (IMFI), PT Sinarmas Hana Finance, PT Summit Oto Finance, PT Indosurya Inti Finance, PT Shinhan Indo Finance, PT Oto Multiartha, PT LiMa Ventura, PT Bank UOB Indonesia (UOB Indonesia) dan PT Bank Victoria International, Tbk (Bank Victoria).³⁴

Hal serupa juga dijelaskan oleh bapak M.Fuad selaku staf perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya:

“NIK yang dimuat di ektp itu lengkap mas datanya, dan dikelolalangsungoleh kemendagri. Jadi semua data pemegang ektp itu bisa diakses langsung. Misalnya di bank, kalau ada yang mengajukan pinjaman nanti langsung tinggal menunjukan ektp sudah bisa termuat data apasaja yang diperlukan masalah identitas penduduk”³⁵

Dari pernyataan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik sangat erat kaitanya dengan unsur ekonomi yang ada. Dimana apabila integrasi NIK dan lembaga yang ada khususnya di kota Surabaya telah berjalan, maka penduduk Surabaya tidak perlu khawatir akan keamanan mengenai data kependudukan dan syarat yang dibutuhkan apabila melakukan kegiatan ekonomi yang sudah terintegrasi dengan NIK yang dikelola oleh Kemendagri. Tentunya hal ini akan sangat mendukung pertumbuhan ekonomi yang ada di kota Surabaya. Khususnya masyarakat pemegang Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di wilayah kota Surabaya.

³⁴ <http://www.kemendagri.go.id/news/2017/08/07/kemendagri-kerjasama-dengan-9-lembaga-pembiayaan-perbankan-terait-nik-dan-ktp-el> (diakses Minggu 14 Mei 2018,pukul 20:00)

³⁵ Wawancara dengan bapak M.Fuad selaku staf perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

5.5.3 Politik (Dukungan dari Pemerintah Kota Surabaya)

Dalam indikator ini kondisi politik juga sangat menunjang terlaksananya implementasi kebijakan, pada poin ini peneliti melihat bagaimana peran walikota Surabaya dalam implementasi kebijakan mengenai Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Kota Surabaya. Surabaya dipimpin oleh seorang Walikota bernama Tri Rismaharini yang terkenal tegas akan pelaksanaan pelayanan publik. Hal itu nampak dari beberapa kali kunjungannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dan melaksanakan inspeksi mendadak mengenai proses pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada warga Surabaya khususnya mengenai masalah kependudukan. Hal ini didukung juga oleh penjelasan staf bidang perekaman KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya Bapak Canang Syailendra, SH :

“Sering mas, bu Risma sering kok dateng ke Dispenduk. Orangnya tegas kalau masalah pelayanan ke masyarakat. beliau juga menyampaikan jangan sampai warga yang mengurus e-ktp itu ngantri panjang, selain itu beliau juga pernah waktu itu datang pas pelayanan hari Sabtu, terus beliau ikut bantu mencetak e-ktp warga. Jadi sungkan sendiri saya mas hehe”³⁶

Dari keterangan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Walikota Surabaya juga berperan dalam implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk berbasis elektronik yang ada di kota Surabaya. Sebagai Walikota Tri Rismaharini turut mendukung dan mengawasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam

³⁶ Wawancara peneliti dengan Bapak Canang Syailendra, SH selaku staf bidang perekaman KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya

melaksanakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik. Hal ini tentu menjadi faktor pendukung kesuksesan dari implementasi kebijakan yang dilakukan di kota Surabaya.

5.6 Disposisi/Sikap Pelaksana

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn sangat dipengaruhi oleh sikap pelaksana terhadap penerimaan kebijakan publik yang ada. Hal ini terjadi karena kebijakan tidak bisa begitu saja berjalan tanpa ada pihak yang disebut implementor kebijakan. Dalam penelitian ini, agen pelaksanaan kebijakan publik yang ada adalah para Aparatur Sipil Negara bersama staff yang bertugas mensukseskan implementasi kebijakan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik yang ada di kota Surabaya. Apabila ada penolakan yang dilakukan terhadap kebijakan yang ada, maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan lancar, sehingga tujuan dari implementasi kebijakan tidak akan tercapai dengan maksimal.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati keadaan sikap pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebagai agen pelaksana kebijakan publik yang mendapat mandat dari Kementerian Dalam Negeri dalam mengimplementasikan kebijakan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik bagi warga kota Surabaya. Dalam hal ini, bapak Soeharto Wardoyo SH, M.Hum selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan keterangan kepada peneliti bahwa:

“Untuk pelayanan e-ktp kita sudah melaksanakan program-program aktif seperti pelayanan mobil keliling, perekaman jemput bola ke rumah-rumah, dan juga perekaman di lapalapas mas. Selain itu, pelayanan pembuatan ektp di

Dispenduk Surabaya diperpanjang sampai jam 9 malam mas. Hal itu Dispenduk laksanakan untuk mengejar target penyelesaian pengumpulan data masyarakat yang sempat terganggu karena masalah blangko ektp yang sempat langka pada waktu lalu mas. Diharapkan dengan adanya program yang dilaksanakan Dispendukcapil Surabaya, masalah administrasi kependudukan di bidang kependudukan khususnya ektp segera rampung. Dan kepada masyarakat diharapkan juga proaktif dalam melaksanakan ektp ini mas. Jadi pihak Dispenduk juga tidak terkendala ”³⁷

Dari penjelasan bapak Soeharto Wardoyo SH,M.Hum selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada peneliti diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sudah melakukan penerimaan akan kebijakan publik yang akan diimplementasikan, dan juga dapat kita ketahui bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sudah sepaham dengan Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dimana pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kota Surabaya mengemban peran penting memenuhi hak warga dalam bidang administratif kependudukan dan sebagai implementor kebijakan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik di wilayah kota Surabaya. Dengan pemahaman yang sudah dianggap sejalan dengan kebijakan yang akan diimplementasikan, diharapkan tujuan dari kebijakan publik yang ada yaitu pemenuhan hak administratif masyarakat khususnya di bidang perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk dapat berjalan dengan baik dan membuahkan hasil yang maksimal.

³⁷ Wawancara dengan bapak Soeharto Wardoyo SH,M.Hum selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari keseluruhan hasil pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam pelaksanaan KTP Elektronik di kota Surabaya dengan menggunakan pendekatan teori Van metter, Van horn yang memiliki beberapa variabel. Yang dimana dapat dilihat bahwa ada beberapa kebijakan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam pelaksanaan Kartu Tanda Paenduduk berbasis Elektronik di wilayah administratif kependudukan kota Surabaya.

Pertama, tujuan yang jelas sudah nampak pada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Tertib administrasi kependudukan adalah tujuan utama dari dilaksanakannya implementasi kebijakan yang ada di wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, hal itu dikuatkan dengan visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang mempunyai tujuan melaksanakan tertib administratif kependudukanyang berbasis teknologi.

Kedua, sumber daya pendukung pelaksanaan implementasi juga terpenuhi yaitu Sumber Daya Manusia dan Sumber Dana atau Sumber Finansial dimana sumber pendukung diatas sudah dapat terpenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil kota Surabaya dalama melaksanakan kebijakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di kota Surabaya. Halitu ditandai dengan kekuatan Sumber Daya Manusia

yang didominasi oleh lulusan sarjana dan ketepatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam membuat perencanaan anggaran tahunan yang dapat menopang kebutuhan finansialnya.

Ketiga, Komunikasi antar organisasi dapat berjalan dengan baik. Hal itu nampak dari komunikasi dan koordinasi yang baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dengan pihak internal maupun pihak kedua yaitu pihak kecamatan di wilayah kota Surabaya yang saling memberikan informasi mengenai pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik maupun saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang tertib administratif kependudukan kepada masyarakat.

Keempat, karakteristik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dalam melaksanakan implementasi kebijakan nampak pada susunan organisasi dan pembagian wewenang dan tanggung jawab kerja yang ada di wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Selain itu kesesuaian kerja pegawai dengan *SOP* yang ada juga mendukung berjalannya implementasi kebijakan dan menjadi pendukung keberhasilan dari implementasi kebijakan.

Kelima, Kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang ada di sekitar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya menjadi faktor pendukung berhasilnya pelaksanaan implementasi kebijakan. Hal itu sudah nampak dari masyarakat yang kooperatif dalam melaksanakan implementasi kebijakan, dampak ekonomi yang terjadi ketika kebijakan dibuat, serta adanya perhatian dari pihak pemerintahan kota Surabaya yang membantu proses implementasi dapat berjalan.

Keenam, Disposisi/Penerimaan implementasi kebijakan sudah dilaksanakan dengan baik, hal itu nampak dari pemahaman dan penerimaan mengenai tujuan dari dilaksanakannya Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Kota Surabaya oleh Aparatur Sipil Negara dan staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah sejalan sehingga dalam pelaksanaan kebijakan tidak ada kesalahpahaman dalam mengartikan tujuan dari kebijakan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk di Kota Surabaya.

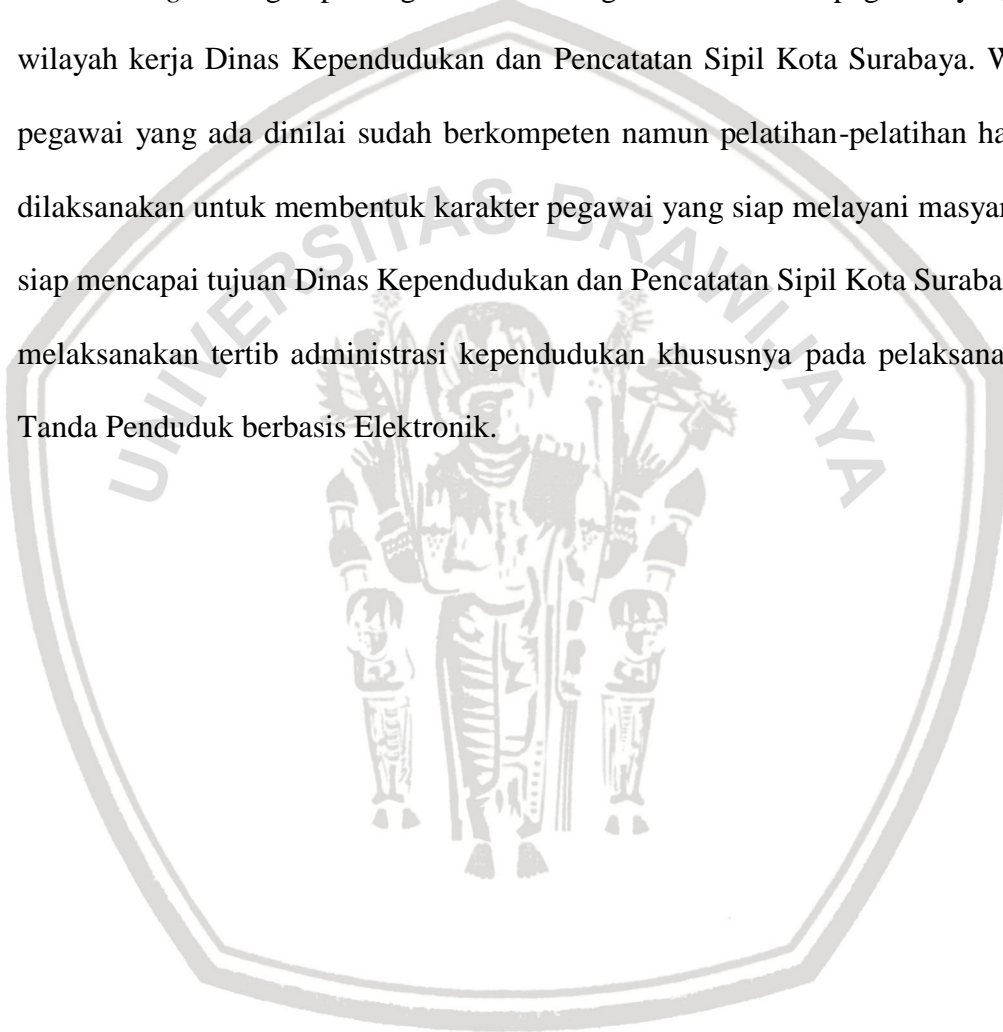
6.2 Rekomendasi

Adapun saran yang dapat peneliti sarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik adalah *Pertama*, untuk meningkatkan pelayanan khususnya di bidang perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di kota Surabaya peneliti menyarankan memberikan penambahan jumlah pegawai, walaupun penambahan jam pelayanan sudah ditambah namun alangkah baiknya jika diimbangi dengan ketersediaan jumlah pegawai yang lebih banyak dari sebelumnya, sehingga tidak akan terjadi penumpukan pemohon Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Kedua, sosialisasi kepada masyarakat mengenai tertib administrasi kependudukan harus lebih ditingkatkan, beberapa cara dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan cara melakukan penyuluhan rutin maupun dapat dipublikasi melalui iklan dan media sosial. Hal ini perlu dilakukan karena

partisipasi masyarakat yang kooperatif dalam pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik di kota Surabaya dapat melancarkan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Ketiga, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pegawai yang ada di wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Walaupun pegawai yang ada dinilai sudah berkompeten namun pelatihan-pelatihan harus tetap dilaksanakan untuk membentuk karakter pegawai yang siap melayani masyarakat dan siap mencapai tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan tertib administrasi kependudukan khususnya pada pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- James A. Black&Dean J. Champion. 1992. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT Eresco.
- Koentjaraningrat. 1983. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.
- Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). hlm. xxi.
- Merille. S. Grindle 1980. Politics and Policy Implementation in The third Word. *United Kingdom: Princeton Univerity Press*
- Moh. Nazir. 2005. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Salim, Agus. 2006. *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Tirta Wacana.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Sunyoto. 2012. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Van Meter, D. and C. Van Horn.1975. "The Policy Implementation Process A Conceptual Framework". *Administration and Society* 6, 4 (1975)
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Caps.
- Wahab, Solichin Abdul 2002, *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara.

Skripsi:

Anugrah, Mitra, 2012(Skripsi), Implementasi Kebijakan Pelayanan E- KTP di Kecamatan Gading Rejo Kota Pasuruan ,FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang.

Fajri, Irfan, 2012(Skripsi), Implementasi Program e-KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pati ,Fakultas Hukum, Universitas Muria Kudus.

Lodjor, Theresia Vocci Monica Lou, 2015(Skripsi), Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Studi Kasus di Kecamatan Denpasar Utara Provinsi Bali,FISIP, Universitas Udayana Bali.

Bakar, Raja Shah Abu, 2013(Skripsi), Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e KTP) Studi Kasus di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang,FISIP, Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Praja, Ahmad Dhani Satya, 2016(Skripsi), Implementasi Kebijakan Program EKTP di Kecamatan Subang Kabupaten Subang ,FISIP, Universitas Pasundan Bandung.

Dokumen:

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tahun 2014

SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tahun 2018

Perpu No 26 tahun 2009 *Tentang Administrasi Kependudukan*

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 *Tentang Administrasi Kependudukan.*

Wawancara:

Wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Surabaya bapak Moh. Suharto wardoyo SH.,M.hum tanggal 9 April 2018

Wawancara dengan bapak Drs. Ec. M. Ilyas selaku Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tanggal 12 April 2018

Wawancara peneliti dengan Ibu Laily Susanti, S.STP selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya tanggal 19 April 2018

Wawancara dengan bapak M.Fuad selaku staf perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tanggal 20 April 2018

Wawancara peneliti dengan Bapak Canang Syailendra, SH selaku staf bidang perekaman KTP berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya tanggal 20 April 2018

Wawancara peneliti dengan bapak Bagus warga kecamatan Sawahan tanggal 23 April 2018

Wawancara peneliti dengan ibu Lisa selaku warga kecamatan Mulyorejo tanggal 23 April 2018

Web:

<http://www.dispendukcapil.surabaya.go.id> (diakses Selasa 10 April 2018,pukul 00:30)

<http://www.kemendagri.go.id/news/2017/08/07/kemendagri-kerjasama-dengan-9-lembaga-pembiayaan-perbankan-terait-nik-dan-ktp-el> (diakses Minggu 14 Mei 2018,pukul 20:00)

